

LIVRET D'ACCUEIL DES PARTICIPANTS

Version 9 – Juin 2026



SFC by Est-ailes
64 rue du Château
38110 DOLOMIEU

contact@est-ailes.com
www.est-ailes.com

Tel : 06.12.45.35.19

SOMMAIRE

BIENVENUE A TOUTES ET A TOUS	2
VOS CONTACTS PEDAGOGIQUES ET ADMINISTRATIFS	2
LA PHILOSOPHIE SFC	3
SFC - L'ENTREPRISE	3
ESTELLE BUGNI - QUI SUIS-JE	5
LE SITE INTERNET DE SFC BY EST-AILES	6
LOCAUX & ACCUEIL	6
CHARTRE D'ACCESSIBILITE ET D'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	6
CERTIFICATION QUALIOPi ET PRISE EN CHARGE FINANCIERE	7
EVALUATION DES ATTENTES DES STAGIAIRES ET DES ACQUIS DE LA FORMATION	7
EVALUATION DE VOTRE SATISFACTION	8
REGLES DE VIE POUR LES FORMATIONS	8
REGLEMENT INTERIEUR	9

Bienvenue à toutes et à tous

Estelle BUGNI, Présidente de SFC, vous souhaite la bienvenue dans nos espaces de formation présentielle et à distance.

Ce livret d'accueil est destiné à vous fournir toutes les informations utiles à la réalisation de vos prestations et à l'obtention de vos documents pédagogiques et administratifs.

Vous trouverez les coordonnées des personnes à contacter pour toutes vos questions.

C'est également l'occasion de vous sensibiliser aux gestes éco-responsables mis en avant par l'équipe de SFC.

Il présente aussi le règlement intérieur et les conditions générales de ventes.

Bonne lecture et bonne formation !

Vos contacts pédagogiques et administratifs

Une question à propos des programmes des formations ?

Un besoin de formation spécifique ?

Vous n'avez pas reçu votre convocation ou votre attestation de participation ?

Un seul interlocuteur pour toutes vos questions et pour la médiation avec les autres formateurs.

Coordinatrice : Estelle BUGNI - contact@est-ailes.com, Tel 06.12.45.35.19

Horaires : lundi au vendredi 09h00-18h00

Nous pouvons néanmoins vous rappeler en dehors de ces horaires

En cas d'indisponibilité, laissez-nous un message, nous vous rappellerons dans la journée ou au plus tard le lendemain, les jours ouvrables.

La philosophie SFC

Les prestations de SFC se veulent avant tout interactives, ludiques et dynamiques. Elles se veulent pratiques et concrètes, pour permettre aux stagiaires d'appliquer la théorie à leur environnement de travail et gagner en efficacité dans leur quotidien.

Les prestations veulent être vécues comme un moment de partage entre stagiaires et consultants, dans le respect de chacun.

Les consultants sont attentifs aux retours des participants et s'engagent à mettre en œuvre des actions d'amélioration.

Le respect de l'environnement est également au cœur des préoccupations de SFC.



SFC - l'entreprise

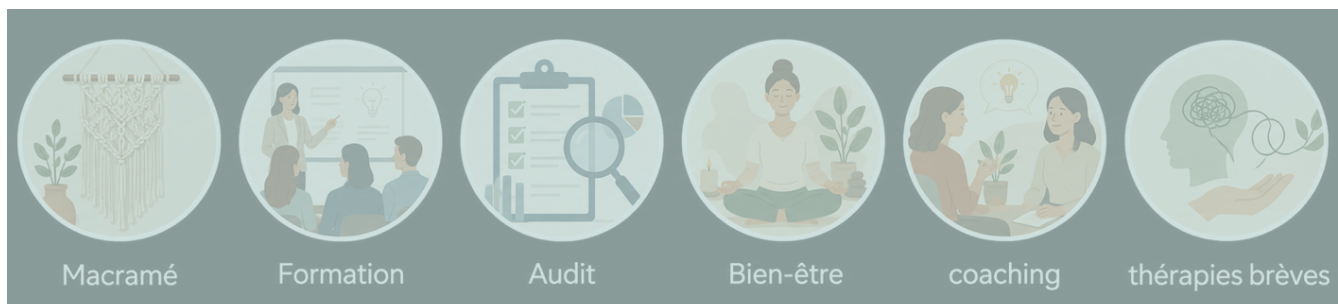
Historique de l'organisme

SFC est une société initialement créée en 2014 par 3 biologistes, à l'origine pour promouvoir une image pragmatique, positive et ludique de la qualité et du développement durable & RSE dans le domaine de la santé. Elle a accompagné de nombreux laboratoires dans leur démarche d'accréditation ISO 15189.

Par la suite, SFC a dispensé des formations relatives à la gestion des conflits, l'éthique et la qualité de vie au travail. SFC a également étendu son champ d'action à la validation des acquis de l'expérience et aux bilans de compétence jusqu'à fin 2025. Dans le même temps la branche « bien être en entreprise » a vu le jour.

En 2025, 2 des associés sont sortis de la société et un virage a été amorcé pour proposer des prestations bien être et des accompagnements personnalisés non seulement aux entreprises mais aussi aux particuliers. SFC « Formation-consulting » est devenu SFC « By est-ailes ».

L'organisme propose aussi une activité artisanale autour du macramé : ateliers découverte et vente de macramés.



Renseignements sur l'organisme

Nom organisme - Raison sociale	SFC by Est-ailes - SFC
Statut, forme juridique	SASU au capital de 500€
N° SIRET	80129293900031
Date de Création	01/03/2014
Coordonnées de l'organisme	SFC 64 rue du Château 38110 DOLOMIEU
Web	www.est-ailes.com
Numéro de déclaration d'organisme de formation continue.	Organisme de formation enregistré sous le N°82 69 13274 69 auprès du préfet de région de Rhône-Alpes
Certification Qualiopi	Certificat Qualiopi N° 2020/89818.3 délivré par AFNOR
Activité principale (Code NAF)	8559A - Formation continue d'adultes
Contact	France : Estelle BUGNI, contact@est-ailes.com tel : 06.12.45.35.19
Personne ayant fourni ces informations	Estelle BUGNI
Date de mise à jour des informations	01/01/2025

Activités de l'organisme

La formation

Formations qualité
 Formation des auditeurs interne qualité
 Formation des tuteurs et maîtres d'apprentissage
 Formation à la gestion de l'accueil patient en milieu médical
 Formation à l'éthique

Le coaching et les thérapies brèves

Hypnose ericksonienne
 PNL (Programmation Neuro-Linguistique)
 Approche de Palo Alto
 EMDR
 Techniques de libération émotionnelle (EFT)

Le bien être

Séances de massage sur chaise
 Séances de massage sur table
 Séances de relaxation olfactive
 Séances de yoga
 Séances de sophrologie
 Séances de Zumba
 Camera Bio-Well

La Création de Macramés

Suspension murale
 Attrape-rêves
 Miroir
 Sac
 Boucles d'oreille
 Ateliers pour apprendre le Macramé

Clients de SFC :

- Laboratoires de biologie médicale & autres laboratoires
- Pharmacies d'officine & préparatoires
- Hôpitaux & Établissements de santé
- Industrie pharmaceutique
- Missions locales
- Associations et Particuliers
- ...

Estelle BUGNI - Qui suis-je

Une professionnelle de la biologie médicale et de la pharmacie

Je suis tout d'abord Docteur en Pharmacie, diplômée de l'Université Claude Bernard Lyon 1. J'ai exercé pendant de nombreuses années en tant que biologiste dans les laboratoires. Plus récemment je me suis remise à niveau pour exercer en pharmacie d'officine.

J'ai contribué à plusieurs publications scientifiques, notamment sur la biologie médicale, la qualité des laboratoires et certains sujets de toxicologie ou de chimie clinique.

Une spécialiste de la qualité

J'ai également une solide expérience en assurance qualité, que ce soit pour les pharmacies, les laboratoires, les organisateurs de comparaison interlaboratoires, les fabricants de dispositifs médicaux, les organismes de formation ou encore pour le réseau des missions locales.

Dans ce cadre, je réalise des audits et des sessions de formation, sur les référentiels ISO 9001, ISO 15189, ISO 17043, ISO 13485, Référentiel national Qualiopi, etc...

Une femme engagée pour les autres

J'ai fait le choix de l'engagement associatif en accompagnant l'association « Pour le bonheur » qui vient en aide aux personnes victimes de violence. Cette activité bénévole me permet d'approfondir les savoirs autour de l'humain, du développement personnel et de l'accompagnement.

Diplômée coach RNCP par la Société Française de Coaching depuis une dizaine d'années, je me suis plus récemment formée aux thérapies brèves. Je peux à ce titre accompagner les personnes à avancer après des traumatismes ou tout simplement aider les personnes à atteindre leurs objectifs. J'aime transmettre, former et accompagner les évolutions professionnelles.

Pour les autres, je me suis également formée au massage des 5 continents et au Reiki, afin d'apporter des moments d'apaisement.

Une artisane

Enfin, ma dernière casquette me permet d'exprimer toute ma créativité à travers la confection de macramés, essentiellement des articles de décoration. J'organise des stages pour apprendre le macramé, dans la continuité de transmettre mon savoir-faire.



LIVRET D'ACCUEIL DES PARTICIPANTS

6/11

PC-A0-011-009
Date d'application : 12/06/2026

Le site internet de SFC by est-ailes

www.est-ailes.com

Un espace pour retrouver notre offre de formation et nos prestations

Locaux & accueil

Les formations ont généralement lieu chez les clients ou en visioconférence. Des salles de coworking peuvent être louées le cas échéant.

Le lieu et la salle vous sont indiqués au plus tard 15 jours avant la formation, lors de l'envoi de votre convocation.

Votre formateur vous accueille 15 minutes avant l'heure du début de la formation.

Nous vous remercions de respecter l'horaire de début de formation.

Charte d'accessibilité et d'accueil des personnes en situation de Handicap

1. Notre engagement

Notre organisme de formation s'engage à garantir l'égalité des chances et l'accès à la formation pour toutes les personnes, quelles que soient leurs situations, et notamment pour les personnes en situation de handicap.

Nous veillons à accueillir chaque stagiaire dans le respect de ses besoins spécifiques, en favorisant son autonomie, son intégration et la réussite de son parcours de formation.

2. Un accompagnement personnalisé

Dès votre inscription, nous vous invitons à nous informer de toute situation de handicap ou de tout besoin particulier pouvant nécessiter des adaptations de votre parcours de formation.

En toute confidentialité, nous étudions avec vous les solutions les plus adaptées afin de faciliter votre participation à la formation.

Selon les besoins, des aménagements peuvent être envisagés, notamment :

- adaptation des modalités pédagogiques ;
- aménagement des horaires ou du rythme de formation ;
- adaptation des supports pédagogiques ;
- aménagement des modalités d'évaluation ;
- accessibilité des locaux et des équipements ;
- mobilisation de partenaires spécialisés lorsque cela est nécessaire.

3. Le référent handicap

Notre organisme désigne un référent handicap chargé de :

- accueillir, informer et accompagner les stagiaires concernés ;
- analyser les besoins d'adaptation ;
- coordonner la mise en œuvre des aménagements possibles ;
- orienter, si besoin, vers les partenaires compétents.

Référent handicap : Estelle BUGNI, Téléphone : 06 12 45 35 19 , E-mail : contact@est-ailes.com

4. Confidentialité

Les informations relatives à votre situation de handicap sont strictement confidentielles. Elles sont recueillies uniquement avec votre accord et utilisées exclusivement pour mettre en place les adaptations nécessaires à votre parcours de formation.

Notre objectif est de permettre à chaque stagiaire de suivre sa formation dans les meilleures conditions, en garantissant l'égalité de traitement, le respect de la personne et l'inclusion.

Parce que chaque situation est unique, nous restons à votre écoute afin de construire avec vous les solutions les plus adaptées à vos besoins.

Certification qualiopi et prise en charge financière

SFC détient le Certificat Qualiopi N° 2020/89818.3 délivré par AFNOR Certification pour les actions de formations.



Les formations SFC peuvent être prises en charge par votre OPCO. Il vous appartient de faire une demande préalable de prise en charge auprès de votre OPCO.

Evaluation des attentes des stagiaires et des acquis de la formation

1. Mesurer le niveau initial et les attentes :

- En présentiel et visioconférence, l'univers professionnel et les attentes des stagiaires sont recueillis lors du tour de table de présentation. Les objectifs peuvent, le cas échéant, être alors adaptés aux attentes des stagiaires ou un recadrage réalisé pour rappeler les objectifs attendus de la formation.

En amont des formations, le recueil des attentes est également effectué soit par mail, soit par entretien avec le commanditaire.

- Lors du tour de table, il est demandé aux stagiaires de préciser leur métier et leur niveau d'expertise sur le sujet de la formation : Débutant, Moyen, Moyen+ ou Expert. Les formateurs peuvent ainsi plus aisément s'adapter au niveau des stagiaires.
- Tout au long de la formation, les formateurs s'assurent de la bonne compréhension du message transmis par des exercices de reformulation, de brainstorming, des questions oui/non ou des exercices de mise en pratique

2. Mesurer l'efficacité de l'action en termes d'acquisition des connaissances ou des savoir-faire.

L'évaluation des acquis de l'apprenant à l'issue de la formation peut être réalisée selon plusieurs modalités :

- Quizz
- Observation de jeux de rôle
- Autoévaluation en complément d'un autre mode d'évaluation
- Travail personnel à remettre après la formation en salle (dossier de vérification de méthode, rédaction d'un plan d'action, réalisation d'un audit en pratique et rédaction du compte-rendu d'audit...)

Les travaux d'évaluation sont notés par le formateur

- En cas de non atteinte des objectifs, le stagiaire est recontacté par le formateur pour reprendre les points non compris.

Evaluation de votre satisfaction

- En présentiel et visioconférence, les consultants réservent un moment d'échange avec les stagiaires en fin de prestation pour réaliser un « bilan oral de fin d'action ».
- Les participants remplissent un questionnaire de satisfaction dématérialisé sur Wooclap
- Les participants peuvent aussi faire part de leurs appréciations, commentaires, suggestions et réclamations par mail : contact@est-ailes.com

Règles de vie pour les formations

- Respecter les horaires de formation.
- Emmarger la feuille de présence le matin et l'après-midi.
- Participer activement aux échanges au cours de la formation.
- Respecter la parole des autres participants et adopter un comportement bienveillant.
- Garder confidentielles, les informations auxquelles vous pourriez avoir accès durant les échanges avec le groupe.
- Oser demander des explications quand les choses ne deviennent plus très claires !
- Respecter l'environnement de formation et trier ses déchets, laver sa tasse, le cas échéant.
- Le cas échéant, renvoyer les travaux attendus par le formateur dans les délais convenus avec le formateur.
- Donner votre ressenti sur l'action de formation pour nous permettre de nous améliorer.
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité mentionnées dans le règlement intérieur (page 10)

Règlement intérieur

PRÉAMBULE Article 1 – Objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participantes à une action de formation organisée par SFC. Un exemplaire est remis à chaque stagiaire, dans le livret d'accueil des stagiaires.

Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée. Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

SECTION 1 : RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Article 2 - Principes généraux

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :

- des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation ;
- de toute consigne imposée soit par la direction de l'organisme de formation soit par le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation. Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

Article 3 - Consignes d'incendie

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'organisme de formation. Le stagiaire doit en prendre connaissance. En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours. Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de l'organisme de formation.

Article 4 - Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'organisme de formation. Les stagiaires auront accès lors des pauses aux postes de distribution de boissons non alcoolisées.

Article 5 - Interdiction de fumer

Il est formellement interdit de fumer dans les salles de formation et plus généralement dans l'enceinte de l'organisme de formation.

Article 6 - Accident

Le stagiaire victime d'un accident - survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail – ou le témoin de cet accident avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation. Le responsable de l'organisme de formation entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de Sécurité sociale compétente.

	LIVRET D'ACCUEIL DES PARTICIPANTS	10/11
		PC-A0-011-009 Date d'application : 12/06/2026

SECTION 2 : DISCIPLINE GÉNÉRALE

Article 7 - Assiduité du stagiaire en formation

Article 7.1. - Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions.

Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

Article 7.2. - Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. L'organisme de formation informe immédiatement le financeur (employeur, administration, Fongecif, Région, Pôle emploi,...) de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

De plus, conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire – dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics – s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence.

Article 7.3. - Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émergence au fur et à mesure du déroulement de l'action.

Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation.

A l'issue de l'action de formation, il se voit remettre une attestation de formation. L'attestation est transmise à son employeur et/ou à l'organisme qui finance l'action, ainsi qu'aux ordres des professions de santé pour les actions de DPC.

Article 8 - Accès aux locaux de formation

Sauf autorisation expresse de la direction de l'organisme de formation, le stagiaire ne peut :

- entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation ;
- y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme ;
- procéder, dans ces derniers, à la vente de biens ou de services.

Article 9 - Tenue

Le stagiaire est invité à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

Article 10 - Comportement

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations. La bienveillance et la confidentialité sont requises durant les formations.

Article 11 - Utilisation du matériel

Sauf autorisation particulière de la direction de l'organisme de formation, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation.

L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite. Le stagiaire est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur. Le stagiaire signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.

	LIVRET D'ACCUEIL DES PARTICIPANTS	11/11
		PC-A0-011-009 Date d'application : 12/06/2026

SECTION 3 : MESURES DISCIPLINAIRES

Article 12 - Sanctions disciplinaires

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction prononcée par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant. Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes :

- rappel à l'ordre ;
- avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ;
- blâme ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites. Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant informe de la sanction prise :

- l'employeur du salarié stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire (NDLR : uniquement quand la formation se réalise sur commande de l'employeur ou de l'administration) ;
- et/ou le financeur du stage.

Article 13 - Garanties disciplinaires

Article 13.1. – Information du stagiaire

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui. Toutefois, lorsqu'un agissement, considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, que la procédure ci-après décrite ait été respectée.

Article 13.2. – Convocation pour un entretien

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction, il est procédé de la manière suivante :

- il convoque le stagiaire
- par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge
- en lui indiquant l'objet de la convocation ; La convocation indique également la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.

Article 13.3. – Assistance possible pendant l'entretien

Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, notamment le délégué du stage. Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

Article 13.4. – Prononcé de la sanction

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien. La sanction fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge.