

Directives pour les cours interentreprises destinées aux agents relation client

Obligation de présence

Toute personne en formation est obligée d'être présente aux cours interentreprises. Lorsqu'un cours est manqué, il doit être rattrapé. S'il n'est pas possible que la personne en formation soit présente dans un délai raisonnable à la journée de cours ni qu'elle la rattrape, l'entreprise d'apprentissage est responsable de l'atteinte des objectifs de la journée de cours par la personne en formation.

Principes fondamentaux

- Nous entretenons un climat basé sur le respect et la confiance mutuels.
- Nous faisons preuve de reconnaissance, de considération et de tolérance envers les autres.
- Nous favorisons le respect, le soutien et l'entraide.
- Nous veillons à maintenir une atmosphère de travail calme, en particulier pendant les heures de cours.
- Nous veillons à l'ordre et à la propreté de tous les locaux et jetons nos déchets dans les poubelles prévues à cet effet.

Dates des cours interentreprises/invitations personnelles

A partir de la nouvelle année scolaire et dès le mois d'août, toutes les dates des cours interentreprises seront disponibles dans l'outil de gestion des cours «educola» pour les personnes en formation et les formateurs professionnels/formateurs à la pratique.

Les invitations personnelles seront envoyées sur educola par le bureau **AURIS** au plus tard un mois avant la journée de formation concernée. Un e-mail sera envoyé aux personnes en formation et aux formateurs professionnels/formateurs à la pratique pour les en informer.

Absences aux cours interentreprises (excusées)

En cas de maladie ou d'accident, la personne en formation doit prévenir le bureau **AURIS** par e-mail, au plus tard 15 minutes avant le début du cours, à l'adresse suivante : info@auris-verband.ch. Le responsable de la formation (formateur professionnel et/ou formateur à la pratique) doit être ajouté en copie de l'e-mail.

Les rendez-vous médicaux, dentaires et administratifs doivent être pris en dehors des heures de cours interentreprises.

En cas d'absence de courte durée pour des raisons légitimes (perturbation des transports en commun), la personne en formation doit prévenir le bureau **AURIS** par téléphone, au moins 15 minutes avant le début du cours, au numéro suivant : **044 503 77 88**. Une photo du panneau d'affichage ou une capture d'écran du message de retard concerné (site Internet ou application des CFF) doit être présentée au responsable de cours.

Absences aux cours interentreprises (non excusées)

Si la personne en formation arrive en retard (après le début du cours) ou manque un cours sans motif valable (oubli, panne de réveil), elle sera invitée à un cours inter-entreprises de rattrapage et l'entreprise sera facturée **CHF 240.95 (coûts totaux)**.

Toutes les absences seront enregistrées dans l'outil de gestion des CI «educola» et le bureau en informera les formateurs professionnels/formateurs à la pratique.

Vacances/événements

Les vacances et autres événements doivent être planifiés en-dehors des heures de cours interentreprises et ne sont pas considérés comme une absence excusée. Pour les événements extraordinaires, la personne responsable de la formation peut soumettre une demande écrite au bureau **AURIS** par e-mail, au moins 14 jours avant la date du cours inter-entreprises, à l'adresse suivante:

info@auris-verband.ch.

Apparence

Les cours inter-entreprises font partie de la formation en entreprise. Une apparence soignée et professionnelle («business casual») est exigée.

Les casquettes, bonnets, hauts laissant apparaître le ventre, robes de plage, tongs, lunettes de soleil, etc. doivent être portés en dehors des heures de formation.

Appareils électroniques

Pendant les heures de cours, l'utilisation de tout appareil électronique est interdite. Les téléphones portables doivent être déposés dans la zone prévue à cet effet pendant les cours et les modes sonnerie et vibreur doivent être désactivés. Le téléphone portable peut être utilisé pendant les pauses et le déjeuner.

Tabagisme, alcool et drogues

Il est interdit de fumer, de boire de l'alcool ou de consommer des drogues dans l'ensemble du bâtiment! Un cendrier est mis à la disposition des fumeurs à l'entrée du bâtiment.

Nourriture et boissons

Il est interdit de manger dans les salles de cours. L'eau et les boissons conditionnées dans des bouteilles refermables sont autorisées (pas les canettes). Etant donné la situation sanitaire actuelle, il est autorisé d'utiliser les appareils Sélecta et machines à café, cependant, il est interdit de rester dans les salles de pause. Les apprenants sont priés d'utiliser leur temps de pause à l'extérieur du bâtiment.

Mesures disciplinaires

Toute personne qui enfreint volontairement ou intentionnellement le règlement sera expulsée des cours interentreprises et/ou tenue responsable des dommages. En cas d'infraction au règlement, les parents et la personne responsable de la formation en seront informés.

Nous avons lu ces directives et pris connaissance des conséquences encourues en cas de leur non-respect.

Personne en formation

Nom / prénom: (en majuscules) _____

Date: _____ Signature _____

Parents (si la personne en formation a moins de 18 ans)

Date: _____ Signature _____

Entreprise de formation

Nom de l'entreprise de formation: _____

Nom / prénom du formateur professionnel/de la formatrice professionnelle: _____

Date: _____ Signature _____

Le document signé doit être envoyé au bureau **AURIS** par e-mail, au plus tard 10 jours après le premier cours inter-entreprises, à l'adresse suivante : info@auris-verband.ch. Merci.