



ORGANISME DE FORMATION



LIVRET D'ACCUEIL 2026



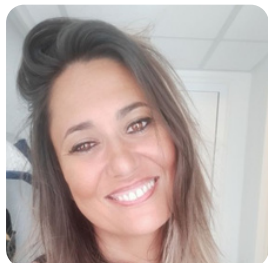
Sommaire

1. Message de bienvenue
2. Présentation de l'entreprise
3. Organigramme
4. Les valeurs de l'entreprise
5. Rappel sur l'engagement des 2 parties
6. Formations et services proposés
7. Accueil des personnes en situation de handicap ou troubles de l'apprentissage
8. Accès au site de formation
9. Règlement intérieur
10. Conditions générales de vente
11. Charte de confidentialité des données et des personnes



Livret d'Accueil

1 - Message de bienvenue



Bienvenue au sein de Luso-Business,

Nous vous remercions de la confiance que vous accordez à Luso-Business, organisme de formation créé en 2015 et engagé dans une démarche qualité visant à garantir la satisfaction des bénéficiaires et l'efficacité des actions de formation.

Luso-Business s'appuie sur une équipe de formateurs qualifiés, sélectionnés pour leur expertise pédagogique et professionnelle.

Ensemble, nous partageons des valeurs communes de professionnalisme, d'écoute et d'amélioration continue.

Notre organisme conçoit et met en œuvre des actions de formation adaptées aux besoins identifiés des bénéficiaires et des entreprises, dans le respect des exigences réglementaires et des référentiels en vigueur.

Dans une logique d'amélioration continue, nous évaluons systématiquement la qualité de nos formations afin d'en garantir la pertinence, l'actualisation des contenus et l'adéquation aux objectifs professionnels des bénéficiaires.

Tout au long de votre parcours, notre équipe reste à votre disposition pour vous accompagner, répondre à vos questions et veiller au bon déroulement de votre formation.

Nous vous souhaitons une pleine réussite dans votre parcours de formation au sein de Luso-Business.

2 - Présentation de l'entreprise



Historique de l'entreprise

Créé en 2015, Luso-Business est un organisme de formation reconnu pour son expertise dans les domaines des langues étrangères et de la prévention des risques professionnels.

Nous concevons et déployons des solutions de formation sur mesure, en adéquation avec les besoins spécifiques et les objectifs de nos clients, afin de garantir des parcours efficaces et opérationnels.

Au fil des années, notre offre s'est progressivement enrichie pour couvrir un large éventail de formations, incluant le Français Langue Étrangère (FLE), les langues étrangères, le DUERP, le RGPD, ainsi que des formations relevant du secteur tertiaire.

En 2025, nous avons poursuivi notre développement en intégrant des formations dédiées au logiciel ERP DIVALTO.

Mission et valeurs

Notre mission est de vous accompagner dans le développement de vos compétences et de votre potentiel, en vous proposant des formations de qualité, adaptées à vos besoins et à vos objectifs.

Nous sommes convaincus de l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie et nous nous engageons à offrir un environnement de formation inclusif, innovant et stimulant.

Nos valeurs, basées sur la qualité, la proximité professionnelle et le sur-mesure, guident notre travail pour vous aider à réaliser vos ambitions professionnelles et personnelles.





INTRODUCTION

Luso Business est une entreprise de formation professionnelle reconnue pour son engagement envers le développement des compétences.

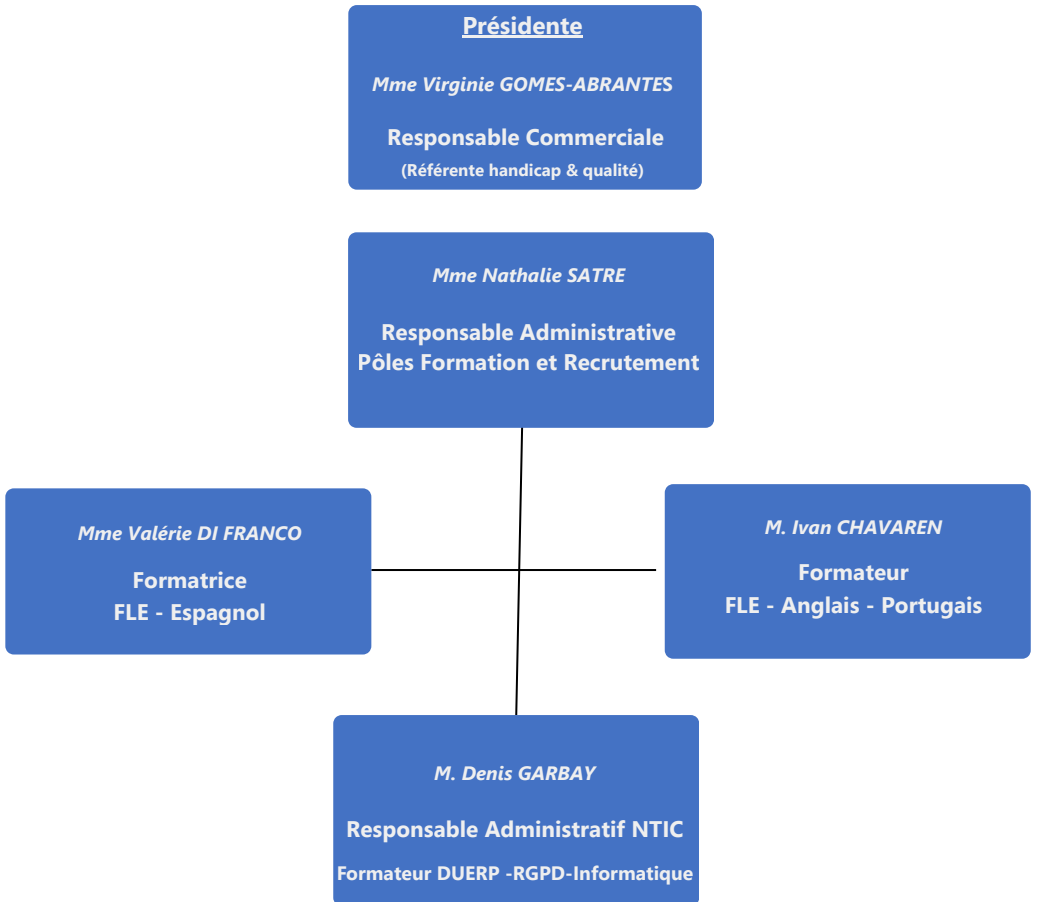
Notre label Qualiopi atteste que nos actions de formation respectent les normes les plus strictes en matière de développement durable. L'ensemble de nos formations sont également ouvertes aux personnes en situation de handicap.

Notre offre couvre notamment les domaines suivants :

- Français Langue Étrangère (FLE) et langues étrangères,
- Prévention des risques professionnels (DUERP),
- Protection des données à caractère personnel (RGPD),
- Formations du secteur tertiaire,
- Formations sur le logiciel ERP DIVALTO,



3 - Organigramme





4 - Les valeurs de l'entreprise

valeur n°1

Professionalisme

valeur n°2

**Proximité
relationnelle**

valeur n°3

Confiance

**Proximité
géographique**

valeur n°4

Bienveillance

valeur n°5

Respect

valeur n°6



5 - Rappel sur l'engagement des 2 parties

1 Engagement de LUSO-BUSINESS

- Fournir un environnement de travail propice à l'apprentissage
- Offrir un encadrement et un suivi régulier
- Assurer l'accès aux ressources nécessaires pour accomplir les tâches
- Respect du planning et des horaires
- Participation active et assiduité
- Respect du règlement intérieur
- Confidentialité et utilisation des ressources.

2 Engagement du stagiaire

- Respecter les horaires et les règles de l'organisme de formation
- Participer activement à l'ensemble des activités pédagogique
- Faire preuve de professionnalisme et de motivations
- Respect du règlement intérieur
- Confidentialité et utilisation des ressources : Le stagiaire s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles partagées lors de la formation et à utiliser les ressources mises à disposition (matériel, documents, etc.) uniquement dans le cadre de la formation.

6 - Formations et Services proposés



**Hygiène et
sécurité
(DUERP)**



**Ressources
Humaines**



Management



Comptabilité



**Administratif
Bureautique**



**Restauration
Rapide**



**FLE et Langues
étrangères**



**Divalto /
Logiciel ERP**

7 - Accueil des personnes en situation de handicap ou troubles de l'apprentissage

HANDICAP MOTEUR

Les locaux de LUSO-BUSINESS disposent de tout l'équipement permettant aux personnes à mobilité réduite d'accéder à toutes les salles.

Nos installations respectent les normes d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Nous encourageons une communication claire et accessible, tenant compte des éventuelles contraintes physiques des participants.



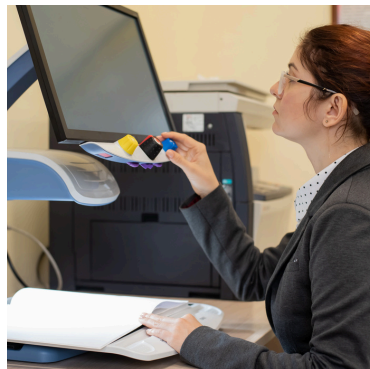
HANDICAP VISUEL

Pour les personnes ayant une vision résiduelle, LUSO-BUSINESS crée un environnement d'apprentissage accessible avec un bon éclairage, sans reflets ni contrastes faibles.

Nous vérifions régulièrement la compréhension des participants et ajustons le rythme de la formation selon leurs besoins.

Lors des présentations, nous décrivons en détail les contenus visuels pour une meilleure accessibilité.

Cependant, nous ne fournissons pas de supports en braille.



TROUBLES DE L'APPRENTISSAGE (DYS)

LUSO-BUSINESS propose des supports pédagogiques adaptés aux apprenants ayant des troubles de l'apprentissage. Nous utilisons des polices de caractères plus grandes et des couleurs spécifiques pour améliorer la lisibilité. Des contrastes de couleurs élevés entre le texte et le fond facilitent la distinction des mots et des phrases.

Notre approche sur mesure, centrée sur l'individualisation de l'apprentissage, reflète notre conviction que chaque apprenant est unique, avec ses propres besoins, rythmes et styles d'apprentissage.



8 - Accès au site de formation

Trouvez nous à cette adresse :



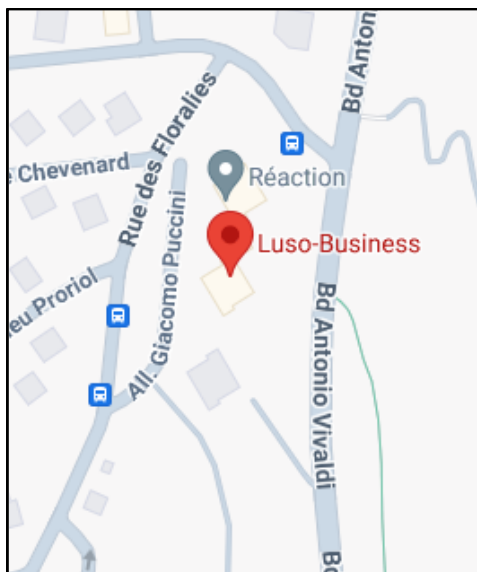
Adresse : Les Bureaux de Montreynaud
 2 allée Giacomo Puccini, 42000 Saint-Etienne
Téléphone : 06 07 09 36 71

En transport en commun : 

- Prendre le tram T3 direction hôpital nord – Terrasse » Arrêt Technopôle St-Etienne », puis prendre la ligne M9 » Arrêt Allée des Troènes ».
- Depuis le centre-ville: Prendre la ligne M9 place Carnot – Arrêt « Allée des Troène »

Voiture : 

- Depuis l'autoroute : Sortie 13 « Technopôle – Montreynaud » Tourner à gauche. Au feu, aller tout droit sur boulevard Vivaldi. Prendre la 1ère rue sur votre gauche et encore à gauche.



Description des locaux

Nos locaux offrent un cadre professionnel et accueillant. Des salles de réunion équipées de technologies modernes et des espaces de détente sont soigneusement aménagés. Nous favorisons un environnement qui inspire la créativité et la productivité, en veillant à ce que chacun puisse s'épanouir dans son espace de travail.



9 - Règlement intérieur



PRÉAMBULE

Conformément aux articles L6352-3 et suivants et R6352-1 et suivants du Code du travail, le présent règlement intérieur s'applique à tous les stagiaires accueillis dans le cadre d'une action de formation organisée par LUSO-BUSINESS.

Il a pour objet :

- De préciser les mesures applicables en matière d'hygiène et de sécurité ;
- De définir les règles disciplinaires ;
- De formaliser la procédure disciplinaire ;
- De rappeler les droits et obligations des stagiaires ;
- D'encadrer la participation des stagiaires à la démarche qualité de l'organisme.

ARTICLE 1 – PERSONNES CONCERNÉES

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires inscrits à une action de formation dispensée par LUSO-BUSINESS, pour toute la durée de la formation suivie, qu'elle soit réalisée :

- Dans les locaux de LUSO-BUSINESS ;
- En entreprise ;
- À distance (formation en visioconférence).

Chaque stagiaire est réputé avoir pris connaissance du présent règlement et en accepter les termes.

ARTICLE 2 – LIEU DE LA FORMATION

La formation peut se dérouler :

- Dans les locaux de LUSO-BUSINESS ;
- Dans des locaux extérieurs ou partenaires ;
- À distance via une plateforme numérique.

Lorsque la formation se déroule dans les locaux d'un partenaire, le règlement intérieur de ce dernier s'applique en complément du présent règlement.

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

ARTICLE 3 – PRINCIPES GÉNÉRAUX

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant :

- Les consignes générales et particulières de sécurité ;
- Les règles d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation ;
- Les consignes transmises par le formateur.

ARTICLE 4 – CONSIGNES INCENDIE

Conformément aux articles R4227-28 et suivants du Code du travail :

- Les consignes incendie sont affichées dans les locaux ;
- Les plans d'évacuation indiquent les issues de secours et l'emplacement des extincteurs ;
- Les stagiaires doivent participer aux exercices d'évacuation le cas échéant.

ARTICLE 5 – ACCIDENT

Tout accident survenu pendant la formation ou sur le trajet doit être immédiatement signalé au responsable de l'organisme.

Lorsque le stagiaire est salarié, l'employeur est informé dans les plus brefs délais.

ARTICLE 6 – INTERDICTIONS

Il est strictement interdit :

- De fumer ou vapoter dans les locaux ;
- D'introduire ou consommer alcool ou stupéfiants ;
- De pénétrer dans les locaux en état d'ébriété ;
- D'introduire des personnes étrangères à la formation sans autorisation ;
- D'utiliser le matériel à des fins personnelles ;
- De prendre ses repas en dehors des espaces prévus à cet effet.

DISCIPLINE GÉNÉRALE

ARTICLE 7 – HORAIRES ET ASSIDUITÉ

Les stagiaires doivent :

- Respecter les horaires communiqués sur la convocation ;
- Signer les feuilles d'émargement ;
- Justifier toute absence ou retard.

Toute absence injustifiée pourra être signalée au financeur ou à l'employeur.

ARTICLE 8 – COMPORTEMENT

Il est formellement interdit :

- D'adopter un comportement irrespectueux ou violent ;
- De quitter la formation sans autorisation ;
- D'emporter du matériel sans autorisation ;
- De perturber le bon déroulement de la formation ;
- D'utiliser le téléphone portable pendant les séances (sauf autorisation pédagogique).

ARTICLE 9 – HARCÈLEMENT ET DISCRIMINATION

Conformément aux dispositions du Code du travail :

Tout acte de harcèlement moral ou sexuel, toute discrimination ou comportement inapproprié est strictement interdit.

Tout stagiaire victime ou témoin est invité à en informer immédiatement la direction.

ARTICLE 10 – PROTECTION DES LANCEURS D'ALERTE

Conformément à la loi n° 2022-401 du 21 mars 2022 (loi Wasserman), les stagiaires bénéficient d'un dispositif de signalement interne leur permettant d'alerter sur des faits illicites ou contraires à la réglementation, sans risque de représailles.

PROCÉDURE DISCIPLINAIRE

ARTICLE 11 – SANCTIONS

Tout manquement au présent règlement pourra faire l'objet de l'une des sanctions suivantes :

- Avertissement écrit ;
- Blâme ;
- Exclusion temporaire ;
- Exclusion définitive.

Les sanctions pécuniaires sont interdites

ARTICLE 12 – PROCÉDURE DISCIPLINAIRE

Aucune sanction ne peut être prononcée sans que le stagiaire ait été informé des griefs retenus contre lui.

Lorsque la sanction envisagée est susceptible d'avoir une incidence sur la présence du stagiaire, la procédure suivante est appliquée :

1. Convocation écrite à un entretien (remise en main propre ou courrier recommandé) ;
2. Entretien au cours duquel le stagiaire peut se faire assister ;
3. Notification écrite et motivée de la sanction.

L'employeur et/ou le financeur sont informés de toute sanction d'exclusion.

RESPONSABILITÉ

ARTICLE 13

LUSO-BUSINESS décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'objets personnels dans ses locaux.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

ARTICLE 14

Les formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap.

LUSO-BUSINESS étudie toute situation particulière afin d'adapter, dans la mesure du possible :

- Les modalités pédagogiques ;
- Les supports ;

- Les rythmes de formation ;
- Les modalités d'évaluation.

Un référent handicap est désigné au sein de l'organisme.

DÉMARCHE QUALITÉ ET AMÉLIORATION CONTINUE

ARTICLE 15 – ÉVALUATION ET QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Dans le cadre de sa démarche qualité et conformément aux exigences de la certification Qualiopi :

- Chaque stagiaire est invité à compléter un questionnaire de satisfaction en fin de formation.
- Un questionnaire « Client » est également envoyé.

Les retours du client et des stagiaires sont essentiels.

Ils permettent :

- D'évaluer la qualité des contenus pédagogiques ;
- D'améliorer les méthodes d'animation ;
- D'adapter les supports ;
- D'optimiser l'organisation des actions de formation ;
- De renforcer l'adéquation entre les objectifs, les compétences visées et les besoins des bénéficiaires.

La participation aux enquêtes de satisfaction contribue directement à l'amélioration continue des actions de formation et à la qualité globale des prestations proposées par LUSO-BUSINESS.

Les données collectées sont analysées de manière confidentielle et utilisées exclusivement dans un objectif d'amélioration.

PROTECTION DES DONNÉES

ARTICLE 16

Les informations recueillies dans le cadre de la formation font l'objet d'un traitement destiné à la gestion administrative et pédagogique.

Conformément au RGPD, chaque stagiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant.

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

ARTICLE 17

À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation mentionnant la nature et la durée de l'action est remise au stagiaire.

PUBLICITÉ DU RÈGLEMENT

ARTICLE 18

Le présent règlement :

- Est disponible sur demande ;
- Est affiché dans les locaux de l'organisme.

10 - Conditions Générales de vente



Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des actions de formation proposées par la société, ci-après désignée « l'Organisme de Formation ».

Toute commande, signature de devis ou convention de formation emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Les présentes CGV prévalent sur tout autre document du Client, notamment ses éventuelles conditions générales d'achat, sauf accord exprès et écrit des parties.

Les CGV sont applicables aux parties ainsi qu'à leurs ayants droit. Aucune cession ou délégation des droits et obligations ne pourra intervenir sans l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

Article 2 – Références commerciales

Sauf opposition expresse et écrite du Client, l'Organisme de Formation est autorisé à faire figurer le nom, la dénomination sociale et/ou le logo du Client parmi ses références commerciales.

Article 3 – Prérequis techniques, pédagogiques et responsabilité du Client

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des objectifs, contenus, prérequis et modalités des formations.

Il s'engage à :

- vérifier l'adéquation de la formation aux besoins des apprenants ;
- s'assurer que les apprenants disposent du niveau requis ;
- mettre à disposition les moyens matériels nécessaires au bon déroulement de la formation
- lorsqu'elle se déroule dans ses locaux ;
- transmettre des informations exactes et complètes.

L'Organisme de Formation ne pourra être tenu responsable d'une inadéquation pédagogique résultant d'informations erronées ou incomplètes transmises par le Client.

Article 4 – Conditions financières

Le coût pédagogique comprend la préparation, l'animation et les supports pédagogiques.

Les tarifs sont exprimés en euros, hors taxes et toutes taxes comprises lorsque applicable.

Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration, sauf stipulation contraire, sont facturés en sus selon les modalités prévues au devis.

L'Organisme de Formation se réserve la possibilité de réviser ses tarifs annuellement. Les nouveaux tarifs sont communiqués avant le 30 novembre pour l'année suivante.

Article 5 – Modalités de paiement et pénalités de retard

Les règlements sont effectués par virement bancaire ou chèque.

Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce :

Le délai de paiement ne peut excéder 45 jours fin de mois ou 60 jours nets.

Tout retard de paiement entraîne l'application de pénalités calculées sur la base d'un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal.

Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera due de plein droit.

Aucune compensation ne pourra être opérée sans accord écrit préalable.

Article 6 – Annulation, report et force majeure

6.1 Annulation par le Client

Toute annulation doit être notifiée par écrit :

Intra-entreprise :

Annulation > 15 jours calendaires : sans frais.

Annulation < 15 jours : facturation minimale de 30 %, pouvant aller jusqu'à 100 % selon les frais engagés.

Inter-entreprise :

Toute formation commencée est due dans son intégralité.

Les sommes versées au titre du dédit ne constituent pas une action de formation et ne sont pas imputables au financement de la formation professionnelle.

6.2 Annulation par l'Organisme de Formation

L'Organisme se réserve le droit :

- de remplacer un intervenant par un formateur de qualification équivalente ;
- d'annuler une session en cas de force majeure (au sens de l'article 1218 du Code civil).

En cas d'annulation, le Client pourra reporter ou obtenir remboursement des sommes versées, sans indemnité complémentaire.

Article 7 – Engagement et responsabilité

L'Organisme de Formation est tenu à une obligation de moyens.

Sa responsabilité est limitée au montant effectivement payé par le Client au titre de la prestation concernée.

Il ne pourra être tenu responsable des dommages indirects (perte d'exploitation, perte de données, etc.).

Le Client atteste être assuré pour les dommages pouvant survenir dans ses locaux.

Article 8 – Propriété intellectuelle et confidentialité

L'ensemble des supports, contenus et livrables demeure la propriété exclusive de l'Organisme de Formation. Toute reproduction, diffusion ou exploitation sans autorisation écrite est interdite. Les parties s'engagent à une obligation de confidentialité concernant toute information échangée. Le Client s'interdit tout débauchage des intervenants pendant une durée de 12 mois suivant la formation.

Article 9 – Dispositif d'évaluation et démarche qualité

Conformément aux articles L.6316-1 et suivants du Code du travail et aux exigences du Référentiel National Qualité, l'Organisme de Formation met en œuvre un dispositif structuré de recueil et d'analyse des appréciations des parties prenantes.

Ce dispositif comprend notamment :

- évaluations des acquis ;
- questionnaire de satisfaction Client ;
- questionnaire de satisfaction Apprenants ;
- analyse des réclamations
- mise en œuvre d'actions correctives.

Le Client s'engage à :

- informer les apprenants du caractère nécessaire du questionnaire de satisfaction ;
- faciliter leur diffusion ;
- encourager leur complétude ;
- répondre lui aussi au questionnaire de satisfaction client envoyé en fin de formation.

Cette collaboration constitue une obligation contractuelle essentielle contribuant à la conformité réglementaire de l'Organisme de Formation. Les données recueillies sont utilisées exclusivement à des fins d'amélioration continue et de conformité réglementaire.

Article 10 – Protection des données personnelles

Les données personnelles sont traitées conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Le Client est informé que des données relatives aux apprenants peuvent être collectées dans le cadre de l'exécution des formations et des obligations légales.

Article 11 – Réclamations

Toute réclamation devra être formulée par écrit.

L'Organisme de Formation s'engage à traiter toute réclamation dans un délai raisonnable dans le cadre de son processus qualité.

Article 12 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Tout litige sera porté devant le tribunal compétent du ressort du siège social de l'Organisme de Formation, sauf disposition impérative contraire.

11 - Charte de Confidentialité des Données et des personnes

1. Introduction

La société Luso-Business (ci-après "nous" ou "notre société") s'engage à protéger la confidentialité des données personnelles de ses clients, partenaires et employés. Cette charte de confidentialité explique comment nous collectons, utilisons, stockons et protégeons vos informations personnelles.

2. Collecte des Données Personnelles

Nous collectons des données personnelles lorsque vous :

- Remplissez un formulaire sur notre site web.
- Nous contactez par téléphone, email ou tout autre moyen.
- Utilisez nos services ou produits.

Les types de données collectées peuvent inclure : nom, adresse, adresse email, numéro de téléphone, informations de paiement, etc.

3. Utilisation des Données Personnelles

Les données personnelles collectées sont utilisées pour :

- Fournir et améliorer nos services.
- Gérer votre compte et vos commandes.
- Communiquer avec vous concernant nos services, promotions et offres spéciales.
- Respecter nos obligations légales et réglementaires.

4. Partage des Données Personnelles

Nous ne partageons pas vos données personnelles avec des tiers, sauf dans les cas suivants :

- Avec votre consentement explicite.
- Pour se conformer à une obligation légale.
- Avec des prestataires de services tiers qui nous assistent dans nos opérations (sous réserve qu'ils respectent des obligations de confidentialité strictes).

5. Sécurité des Données

Nous mettons en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données personnelles contre toute perte, utilisation abusive, accès non autorisé, divulgation, altération ou destruction.

6. Vos Droits

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès : Vous pouvez demander une copie des données personnelles que nous détenons à votre sujet.
- Droit de rectification : Vous pouvez demander la correction de données personnelles inexactes ou incomplètes.
- Droit à l'effacement : Vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles dans certaines circonstances.
- Droit à la limitation du traitement : Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles.
- Droit à la portabilité des données : Vous pouvez demander à recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

7. Modifications de la Charte

Nous nous réservons le droit de modifier cette charte de confidentialité à tout moment. Toute modification sera publiée sur notre site web et, si nécessaire, vous sera notifiée par email.

8. Contact

Pour toute question concernant cette charte de confidentialité ou pour exercer vos droits, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : contact@luso-business.fr