Procédure Gestion des difficultés, aléas et réclamations

COMMENT DIRE

La présente procédure définit les modalités de détection, de signalement, d'analyse et de traitement des **difficultés, aléas et réclamations** pouvant survenir avant, pendant ou après une prestation de formation. Elle vise à :

- assurer une prise en compte rapide des difficultés rencontrées ;
- apporter une réponse adaptée aux bénéficiaires, clients et autres parties prenantes ;
- assurer la traçabilité des actions réalisées ;
- prévenir la répétition des dysfonctionnements ;
- alimenter la démarche d'amélioration continue de COMMENT DIRE.

Champs d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des prestations de formation réalisées par : les salariés de COMMENT DIRE, les formateur.trices sous-traitant.es, les intervenants occasionnels.
Elle concerne notamment les difficultés relatives : à la pédagogie ; au déroulement de la formation ; aux moyens techniques ou matériels ; à l'accessibilité et à l'accompagnement des personnes en situations de handicap au sens large du terme (maladie chronique, troubles cognitifs, personnes mal-voyantes, à mobilité réduites ...) ; au comportement d'un participant ; aux relations avec une entreprise ou un financeur ; aux modalités administratives ; aux questionnaires ; aux outils numériques.

Traitements envisagés

Toute difficulté signalée doit être :

1. écoutée les faits (ce qui s'est produit et qui est concerné) ;
2. analysée : les conséquences, comprendre les causes probables ;
3. classée selon son niveau de gravité (mineure, significative ou majeure) de part son impact et sa capacité à être résolue dans une temporalité courte ;
4. traitée dans un délai adapté à la situation et suivie jusqu'à sa résolution ;
5. évaluée afin de déterminer si une action d'amélioration est nécessaire.

COMMENT DIRE garantie que le traitement d'une difficulté ou d'une réclamation n'entraîne aucune conséquence défavorable pour la personne qui l'a formulé.

Modalités de signalement

Une difficulté peut être signalée via différents canaux : téléphone ; un courrier électronique (sur l'adresse mail "contact") ; le formulaire de réclamation accessible via le site internet. Pour les formateur.trices, les difficultés rencontrées peuvent être signalées via le "Compte-rendu". Pour les clients, les stagiaires ou financeurs, les difficultés peuvent être signalés par téléphone, mail ou via le questionnaire de satisfaction.

Responsable du traitement : Maryline REBILLON, Présidente

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Glossaire

Difficulté : Situation qui perturbe ou risque de perturber le bon déroulement d'une prestation (ex : stagiaire rencontrant une difficulté avec l'outil de visioconférence.

Aléa : Événement imprévu nécessitant une adaptation de l'organisation ou du déroulement de la prestation. (ex : indisponibilité soudaine du formateur).

Réclamation : Expression d'une insatisfaction adressée à l'organisme concernant une prestation, son organisation, son déroulement ou ses résultats et nécessitant une réponse. (ex : bénéficiaire contestant les conditions de réalisation de la formation).

Repérage de la difficulté

La difficulté peut être identifiée par :

- Le/la bénéficiaire : informe l'organisme ou le formateur.
- Le/la formateur.trice : constate une difficulté pendant la formation et en informe COMMENT DIRE.
- L'entreprise cliente : fait remonter une difficulté concernant un.e participant.e ou la prestation.
- La référente handicap : identifie une difficulté relative à l'accessibilité ou à l'adaptation du parcours.

Toutes difficultés repérées fait l'objet, au même que les réclamations et/ou aléas, d'un enregistrement, selon nos niveaux de gravité, dans le **tableau de gestion des réclamations, aléas et difficultés**. Ce dernier est complété par la responsable du traitement.

Responsabilités

La Présidence est responsable de la mise en application de cette procédure, ainsi que du traitement et de la gestion des réclamations, difficultés et aléas. Chaque formateur.trices intervenant.es recueillant ou repérant une difficultés est tenu.e au respect des règles de confidentialité.

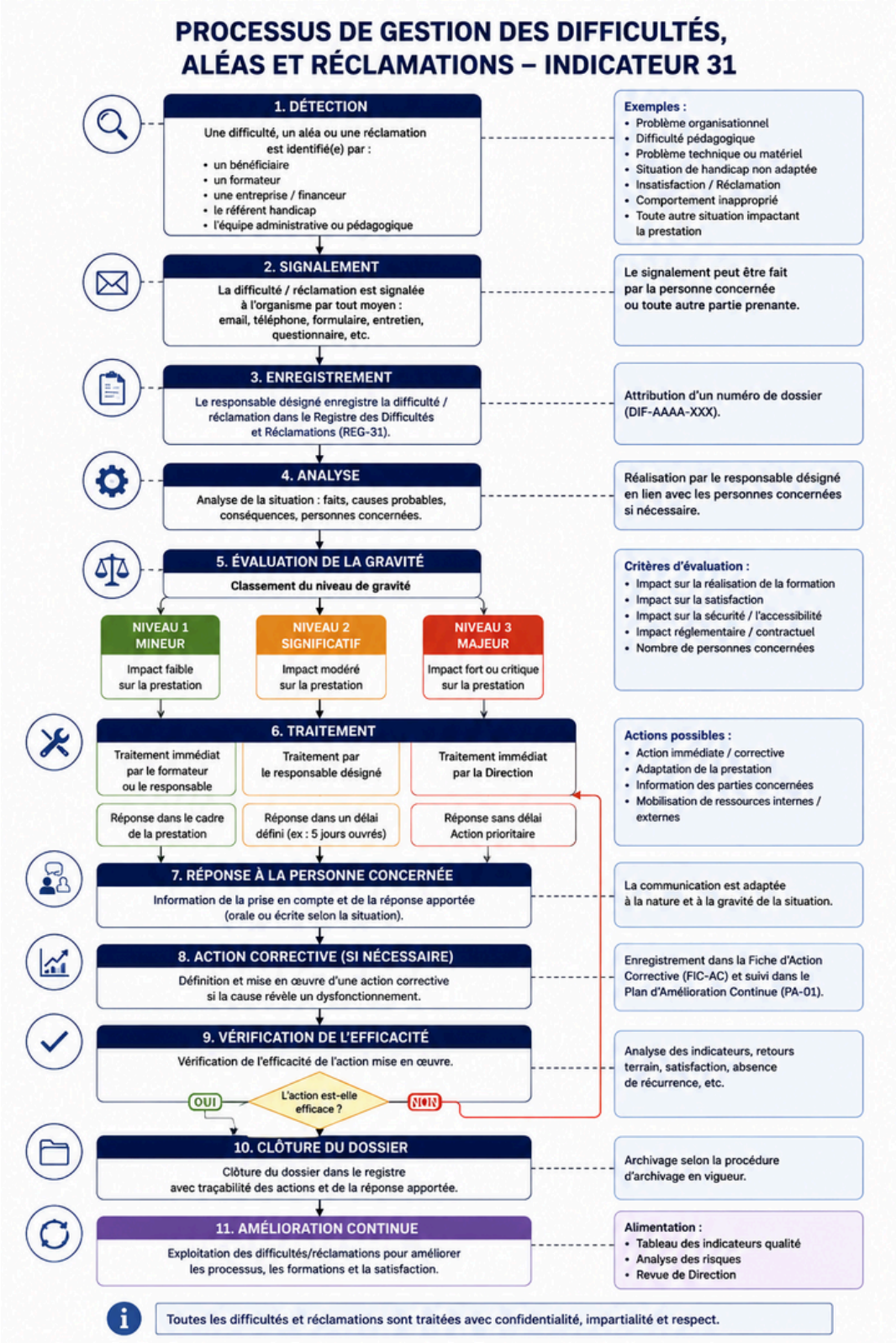
Documents associés

- Contrat de collaboration pour les sous-traitant.es
- Plan d'amélioration continue et Registres des réclamations, Difficultés et Aléas
- Charte RGPD
- Procédure Archivage
- Procédure de prévention et de traitement des violences, harcèlement et discrimination
- Procédure Handicap
- Tableau de suivi des indicateurs de résultats

COMMENT DIRE ®
www.commentdire.fr

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Annexe 1 : Logigramme - Description du processus de gestion des difficultés, aléas et réclamations



Version 2025

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Procédure Non-Locaux

COMMENT DIRE

La présente procédure vise à décrire les modalités de création, de validation, de mise à jour, de diffusion et d'archivage des documents utilisés par COMMENT DIRE afin de garantir la fiabilité et l'actualité des informations.

Documents concernés

Cette procédure s'applique à l'ensemble des documents gérés par COMMENT DIRE, à savoir :

- Les procédures et documents en lien avec la qualité
- Le catalogue de formation accessible via le site internet
- Les supports pédagogiques (diaporamas, outils pédagogiques, ...)
- les conventions et contrats signés
- Le livret d'accueil et ses annexes
- Documents qualité
- Les enregistrements (attestations, émargements, pré/post-test, questionnaires de satisfaction...)

Création des documents

Les document élaborés dans le cadre de cette procédure sont :

- une attestation de non-locaux
- un questionnaire visant à évaluer auprès du client que la salle mise à disposition par ce dernier répond aux besoins des stagiaires, d'accessibilité et aux besoins techniques et pédagogiques des formateur.trices.

Modalités de mise à jour

Les documents sont revus et mis à jour conformément à la procédure Documentaire.

Documents associés

- Procédure Documentaire
- Plan d'amélioration continue

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Attestation de non-locaux

Document de validation de la conformité de salle de formation mise à disposition par nos clients hors des locaux de COMMENT DIRE

ATTESTATION

Je soussignée, Maryline Rébillon, présidente de COMMENT DIRE, atteste sur l'honneur que notre société ne dispose pas de locaux pour dispenser les formations qu'elle réalise et qu'en conséquence nous demandons à nos client·es de mettre à notre disposition une/des salles de formation, dans leurs propres locaux ou à l'extérieur de leurs locaux. Ces locaux doivent présenter les caractéristiques ci-après.

Ces locaux doivent au minimum :

- Être adaptés au nombre de stagiaires à former et disposer de l'équipement nécessaire au bon déroulement de nos formations (dispositif de projections, paper-board ou tableau blanc, accès Wifi dans la mesure du possible, etc.) ;
- Être accessible aux personnes en situation de handicap (personnes en fauteuil, personnes avec une déficience visuelle, etc.) ;
- Permettent d'appliquer et faire respecter les recommandations sanitaires au regard de l'évolution de la situation sanitaire (par ex : COVID 19) : nombre maximum de personnes à accueillir, conditions d'aération des salles, gestes barrières, procédures à mettre en place et toutes mesures prévues par la règlementation en vigueur.

Pour faire valoir ce que de droit,

Fait à Paris, le 14 septembre 2024,



Version 2026

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Check-list salle de formation - hors locaux

Document de validation de la conformité de salle de formation mise à disposition par nos clients hors des locaux de COMMENT DIRE

Titre de la formation :

Date de la formation :

Adresse des locaux mis à disposition :

La salle accueillant les journées de formation :

- Est-elle non-fumeur ? ⬜ OUI ⬜ NON
- La ventilation est-elle conforme aux exigences en vigueur ? ⬜ OUI ⬜ NON
- Respecte-t-elle les exigences en matière de sécurité incendie (désenfumage, évacuation, extincteurs) ? ⬜ OUI ⬜ NON
- Est-elle équipée d'un éclairage minimal de 100 watts (120 lux) ? ⬜ OUI ⬜ NON
- Est-elle située à proximité de toilettes (séparées Hommes/Femmes) ? ⬜ OUI ⬜ NON
- Est-elle accessible aux personnes handicapées ? ⬜ OUI ⬜ NON
- Permet-elle bien l'accueil de 20 stagiaires ? ⬜ OUI ⬜ NON
- Dispose-t-elle d'un accès WIFI ? ⬜ OUI ⬜ NON
- Dispose-t-elle d'une prise électrique (multiprise) ? ⬜ OUI ⬜ NON
- Est-elle équipée d'un vidéoprojecteur et d'un écran de projection ? ⬜ OUI ⬜ NON

Merci de préciser le type de matériel et le type de port (USB-C - HDMI - VGA) :

- Est-elle équipée d'un paper-board ? ⬜ OUI ⬜ NON
- Permet-elle la disposition des tables suivantes selon le modèle souhaité : en U, ou en cercle ? ⬜ OUI ⬜ NON
- Est-elle équipée du matériel suivant à remettre aux stagiaires (papier, crayons, eau, café, thé ...) ?

Commentaires - Précisions :

Nom de la personne ayant rempli la fiche - Date :

Version 2026

COMMENT DIRE ®
www.commentdire.fr

67 rue Saint Jacques - 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Procédure Documentaire

COMMENT DIRE

La présente procédure vise à décrire les modalités de création, de validation, de mise à jour, de diffusion et d'archivage des documents utilisés par COMMENT DIRE afin de garantir la fiabilité et l'actualité des informations.

Documents concernés

Cette procédure s'applique à l'ensemble des documents gérés par COMMENT DIRE, à savoir :

- Les procédures et documents en lien avec la qualité
- Le catalogue de formation accessible via le site internet
- Les supports pédagogiques (diaporamas, outils pédagogiques, ...)
- les conventions et contrats signés
- Le livret d'accueil et ses annexes
- Documents qualité
- Les enregistrements (attestations, émargements, pré/post-test, questionnaires de satisfaction...)

Création des documents

Chaque document élaboré dans le cadre d'une action de formation comporte à minima les informations suivantes :

- un titre ;
- le nom des auteurs.trices s'il s'agit de supports pédagogiques
- une date ou année de version ;
- le copyright de COMMENT DIRE

L'ensemble des nouveaux documents sont partagés à la Présidence pour validation avant leur diffusion.

Modalités de mise à jour

Les documents sont revus et mis à jour :

- au minimum une fois tous les deux ans ;
- lors d'une évolution réglementaire
- lorsqu'une action de formation évolue ;
- lorsqu'une amélioration est nécessaire.

Toute modification entraîne une nouvelle version précisant l'année de la mise à jour.

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Modalités de mise à jour et archivage

Les documents en vigueur sont mis à jour sur les différents espaces groupes accessible via le site internet de COMMENT DIRE. Seule la version disponible dans ces dossiers est considérée comme valide. Les anciennes versions sont retirées et archivées conformément à la procédure d'archivage de l'organisme, afin d'éviter toute erreur d'utilisation.

Les enregistrements sont quant à eux conservés selon la durée prévues par la réglementation, à savoir une durée de 10 ans maximum.

Responsabilités

La Présidence est responsable de la gestion documentaire.
Chaque formateur.trices intervenants dans une action de formation s'engage à :

- utiliser uniquement les documents à jour ;
- signaler toute erreur ou besoin de mise à jour ;
- respecter les règles de confidentialité.

Documents associés

- Charte d'engagement qualité des formations
- Procédure d'archivage
- Plan d'amélioration continue

COMMENT DIRE ®
www.commentdire.fr

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Procédure Handicap

COMMENT DIRE

La présente procédure a pour objet de définir les modalités d'accueil, d'accompagnement et de suivi des personnes en situation de handicap afin de garantir un accès équitable aux prestations de formation proposées par notre organisme de formation COMMENT DIRE.
Notre organisme s'engage à favoriser l'accessibilité à toustes, à prévenir toute discrimination et à mettre en œuvre, dans la mesure du possible, l'ensemble des adaptations (pédagogiques et organisationnelles) nécessaires au bon déroulement de la formation et aux confort de chacun.e des stagiaires.

Application

Cette procédure s'applique :

- à l'ensemble des actions de formation proposées par COMMENT DIRE;
- à tous les stagiaires concernés ;
- à l'ensemble des personnes intervenant dans les actions de formation : collaborateurs.rices, formatrices et formateurs, et sous-traitants.

Références

Cette procédure repose sur le respect :

- Code du travail
- Référentiel National Qualité (Qualiopi)
- Règlement intérieur de COMMENT DIRE
- De notre politique qualité

Responsabilités

Présidence :

- veille au respect de la présente procédure par l'ensemble des collaborateurs.trices, formatrices et formateurs et sous-traitants intervenant dans les actions de formation.
- informe et met à disposition les moyens nécessaires
- valide les adaptations importantes en lien avec les formateur.trices.

Référent Handicap :

- Le référent handicap est l'interlocuteur privilégié des clients et stagiaires. Il est chargé notamment de : accueillir les demandes ; analyser les besoins et la faisabilité ; coordonner les adaptations définies ; mobiliser les partenaires si nécessaire ; assurer le suivi des situations, selon les besoins.

Référente Handicap : Mme Maryline RÉBILLON
Téléphone : 06 73 87 39 91
Courriel : contact@commentdire.fr.

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Déroulement de la procédure

1 - Information : Les informations relatives à l'accessibilité sont diffusées :

- sur le site internet
- dans le catalogue de formation ;
- dans le livret d'accueil des stagiaires accessible via l'espace groupe de chaque action de formation.

Les clients et/ou les stagiaires sont invité.e.s à signaler leurs besoins avant leur entrée en formation.

2 - Recueil des besoins

Avant l'entrée en formation, la référente handicap recueille les informations utiles avec l'accord du stagiaire, via un questionnaire de positionnement. Selon les réponses obtenus, un entretien téléphonique peut être envisagé afin de préciser les besoins d'adaptations

- pédagogiques (supports, méthodes pédagogiques ...)
- techniques (accessibilité à la salle, visio, bruits ...) ;
- organisationnels (durée des journées, rythmes, temps de pauses ...)

Les informations recueillies sont strictement limitées à ce qui est nécessaire à l'organisation de la formation et traitées de manière confidentielle.

3 - Analyse

La référente handicap évalue ensuite :

- les conditions de déroulement et de réussite de la formation pour le.la/les stagiaires ;
- les adaptations envisageables et à prévoir par les formatrices.teurs intervenants ;
- les adaptations à anticiper par le client, commanditaire de la formation en charge de réserver la salle de formation.

4 - Décision

Une réponse est apportée au stagiaire concernée par téléphone et/ou mail avant l'entrée en formation.

Dans le cas où, COMMENT DIRE ne peut raisonnablement mettre en œuvre les adaptations nécessaires, il accompagne le ou la stagiaire dans la recherche d'une solution ou d'une orientation adaptée.

5 - Mise en œuvre

La référente handicap informe les personnes concernées (dans le respect de la confidentialité) afin que les adaptations prévues soient effective dès l'entrée en formation. COMMENT DIRE collabore avec des formateur.trice.s sensibles aux adaptations pédagogiques nécessaires.

En lien avec le/la formateur.trice, la référente handicap s'assure que les aménagements restent adaptés tout au long de l'action de formation, et coordonne les ajustements nécessaires au besoin.

6 - Bilan

À l'issue de la formation, le/la stagiaire concerné.e, selon son souhait, peut solliciter la référente handicap pour :

- partager les difficultés rencontrées ;
- identifier des stratégies d'améliorations à intégrer dans la démarche qualité.

67 rue Saint Jacques - 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Partenaires

Selon les situations, COMMENT DIRE peut orienter ou solliciter :

- le dispositif Ressources Handicap Formation piloté par l'Agefiph Ile de France.
- le service formation continue ou ressources humaines si le commanditaire de la formation est l'employeur
- les associations de patient.es ou réseaux spécialisés compétents.

Confidentialité

Toutes les informations relatives à une situation de santé (maladie chronique) ou une situation de handicap sont traitées de manière confidentielle.
Seules les personnes ayant besoin de les connaître, pour organiser au mieux la formation, sont informées des adaptations nécessaires.
Les données sont conservées conformément à la procédure d'archivage et aux règles applicables en matière de protection des données. Les documents concernés peuvent être : fiche de recueil de besoins, compte-rendu d'entretien, e-mails en lien avec le suivi des adaptations.

Responsabilités

La Présidence est responsable de la mise en application de cette procédure.
Chaque formateur.trice intervenants dans une action de formation s'engage à :

- maintenir une veille documentaire en lien avec le handicap ;
- mettre en œuvre les adaptations envisagées ou signaler toutes adaptations non respectées ;
- respecter les règles de confidentialité.

Documents associés

- Livret d'accueil des stagiaires
- Charte d'engagement Dispositif Ressource Handicap (Agefip)
- Charte d'engagement qualité des formations

Version 2026

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Procédure Archivage

COMMENT DIRE

Cette procédure définit les modalités d'archivage des documents administratifs, pédagogiques et qualité de COMMENT DIRE afin d'assurer leur conservation, leur confidentialité, leur intégrité et leur disponibilité en cas de besoin, notamment lors des audits Qualiopi.

Documents concernés

Les documents archivés comprennent notamment :

- Conventions et contrats de formation signés avec les commanditaires
- Convocations (si COMMENT DIRE est en charge de les envoyer aux stagiaires)
- Compte-rendus formateur.trices
- Compte-rendus d'entretien menés avec les stagiaires
- Feuilles d'émargement signées par les stagiaires
- Questionnaires complétés (satisfaction et/ou auto-évaluation, pré et post-test).
- Attestations de fin de formation signées
- Documents qualité (procédures, tableaux de bord, plans d'amélioration…)
- Documents relatifs aux formateurs
- Réclamations et actions correctives

Modalités d'archivage

Les documents sont conservés :

- sous format numérique dans un espace sécurisé ;
- sous format papier ou numérique (disque dur) dans une armoire sécurisée.

Les documents numériques font l'objet de sauvegardes régulières.
Seule la Présidente a accès aux archives de COMMENT DIRE.

Confidentialité

Les documents contenant des données à caractère personnelles sont conservés dans le respect de la réglementation relative à la protection des données. (Cf Charte RGPD).
L'accès est limité aux seules personnes habilitées.
Aucune information n'est communiquée à un tiers sans autorisation ou obligation légale.

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Durée de conservation

Les documents relatif aux actions de formations sont conservés selon leur nature et les obligations légales applicables à savoir :

- Attestation de formation : 5 ans minimum - 10 ans maximum
- Feuilles d'émargement : 5 ans minimum - 10 ans maximum
- Questionnaires : 5 ans minimum - 10 ans maximum
- Compte-rendu formateur.trices : 5 ans minimum
- Document Qualité : Jusqu'à leur remplacement, puis archivage
- Réclamations et actions correctives : 7 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

En cas d'évolution réglementaire, les durées de conservation sont adaptées.
A l'issue de leur durée de conservation, les documents sont détruits de manière sécurisée :

- pour les documents papier : par broyage
- pour les documents numérique : suppression des espaces de stockage et des sauvegardes.

Responsabilités

La Présidence est responsable de la mise en application de cette procédure
Chaque formateur.trice intervenants dans une action de formation s'engage à :

- ne pas archiver des documents nominatifs (données à caractère personnel) en version numérique, ni papier ;
- utiliser exclusivement les versions mise à jour des documents pédagogiques - disponible via l'espace "Equipe Comment Dire" accessible via le site internet.
- respecter les règles de confidentialité et de protection des données.

Documents associés

- Procédure documentaire
- Charte d'engagement qualité des formations
- Charte RGPD
- Procédure Handicap
- Plan d'amélioration continue et Registres des réclamations, Difficultés et Aléas

COMMENT DIRE ®
www.commentdire.fr

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Procédure de sous-traitance

COMMENT DIRE

Cette procédure définit les modalités de sélection, de contractualisation, de suivi et d'évaluation des sous-traitants intervenant pour le compte de COMMENT DIRE. Elle garantit que les prestations réalisées répondent aux exigences de qualité de l'organisme et aux dispositions applicables conformément au Référentiel National Qualiopi et au Décret n° 2026-728 du 1er août 2026 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

Champs d'application

Cette procédure s'applique à toute personne physique ou morale intervenant en qualité de sous-traitant pour réaliser tout ou partie d'une action de formation, au titre de COMMENT DIRE.

Modalités de recrutement

Avant toute collaboration, COMMENT DIRE vérifie que le sous-traitant possède les compétences nécessaires pour réaliser l'action de formation confiée.
Les éléments suivants peuvent être demandés au formateur.trice "sous-traitant".

- Curriculum Vitae.
- Diplômes ou certifications pertinentes.
- Expériences professionnelles en lien avec le champs de l'action de formation.
- Références ou expériences similaires.

La Présidence valide le choix du sous-traitant.

Contractualisation

Toute intervention dans le cadre d'une action de formation fait l'objet d'un contrat de sous-traitance précisant notamment :

- l'objet de la mission ;
- les objectifs de la prestation ;
- les dates d'intervention ;
- les obligations réciproques ;
- les règles de confidentialité ;
- les modalités de rémunération ;
- le respect de la démarche qualité (procédures, chartes des formateur.trices, engagement qualité, ...)

Le sous-traitant reçoit ses accès à l'espace ressource dédié, lui permettant d'accéder à la documentation utile à sa mission (programme, règlement intérieur, charte formateur.trice.s, procédures utiles...).

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Réalisation de l'action de formation

Le sous-traitant s'engage à :

- respecter le programme validé en accord avec la Présidente ;
- utiliser les méthodes pédagogiques prévues ;
- produire et remettre les documents attendus dans le cadre de sa mission (compte-rendu, supports et ressources à partager avec les stagiaires, feuilles d'émargements, questionnaires complétés, ...) ;
- dédier un temps nécessaire au "debriefing à chaud" de chacune des journées de formation, afin d'envisager des adaptations pédagogiques si nécessaire ;
- appliquer les procédures qualité ;
- respecter les règles de confidentialité ;
- signaler toute difficulté rencontrée pendant la formation.

À l'issue de chaque intervention, COMMENT DIRE peut analyser les questionnaires de satisfaction des participants ainsi que les retours des commanditaires.
En cas de difficulté, un échange est organisé avec le/ formateur.trice sous-traitant afin d'identifier les actions d'amélioration.

Qualité de la sous-traitance

COMMENT DIRE sera attentif aux critères suivants :

- Qualité de la (co) animation ;
- Niveau de maîtrise du sujet ;
- Respect des objectifs pédagogiques ;
- Qualité de la posture pédagogique ;
- Qualité des supports diffusés aux stagiaires au cours et à l'issue de la formation.

La qualité de la sous-traitance est évaluée à l'issue de chaque action de formation assurée par le/la formatrice.s et donne lieu à une reconduction, suspension ou arrêt de la prestation en concertation avec le sous-traitant.

Responsabilités

La Présidence est responsable de la mise en application de cette procédure.
Chaque formateur.trice intervenants dans une action de formation s'engage à :

- respecter les exigences qualités et les règles de confidentialité ;
- maintenir une veille de qualité en lien avec les actions de formation menées ;
- fournir les documents administratifs demandées : Assurance Responsabilité Civile Professionnel (si applicable) - Attestation Urssaf et Attestation fiscale annuelle.

Documents associés

- Charte formateur.trices
- Charte d'engagement qualité des formations
- Charte RGPD
- Procédure Documentaire
- Contrat de collaboration

Version 2026

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

PROCÉDURE DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DES VIOLENCES, HARCÈLEMENTS ET DISCRIMINATIONS

COMMENT DIRE

La présente procédure a pour objet de prévenir et de traiter toute situation de violence, de violence sexiste ou sexuelle, de harcèlement ou de discrimination pouvant survenir dans le cadre nos formations dispensées.

COMMENT DIRE veille à garantir à chaque bénéficiaire, intervenant·e et collaborateur·trice un environnement de formation respectueux, sécurisé et exempt de toute forme de violence, de harcèlement ou de discrimination.

Champs d'application

Cette procédure s'applique :

- à l'ensemble des stagiaires des formations de COMMENT DIRE ;
- aux formateur.trice.s et intervenant.e.s ;
- aux salarié·e·s et collaborateurs ·traces;
- à toute personne participant ou intervenant dans le cadre d'une action de formation.

Elle concerne les situations pouvant survenir pendant les formations, les échanges avec l'organisme, les activités pédagogiques, les périodes d'accueil ainsi que, lorsque cela est directement lié à la formation, les échanges à distance ou sur les outils numériques utilisés dans le cadre pédagogique.

Principes

COMMENT DIRE applique les principes suivants :

- aucune forme de violence n'est tolérée ;
- aucune forme de discrimination n'est tolérée ;
- aucun comportement de harcèlement moral ou sexuel n'est toléré ;
- les comportements sexistes ou à caractère sexuel inappropriés font l'objet d'une vigilance particulière ;
- toute personne peut effectuer un signalement sans crainte de représailles ;
- les signalements sont traités avec sérieux, impartialité et confidentialité ;
- les personnes concernées sont informées des suites données dans la mesure du possible et dans le respect de la confidentialité.

Prévention

COMMENT DIRE met en place les actions de prévention suivantes :
Avant chacune des formations, les stagiaires sont informés via le livret d'accueil - accessible sur le site internet et l'espace ressource dédié :

- des règles de comportement attendues ;
- de l'interdiction des comportements violents, discriminatoires ou harcelants ;
- de la possibilité d'effectuer un signalement ;
- de la personne à contacter en cas de difficulté.

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr

Tout au long de la formation, le·la formateur.trice veille au maintien d'un climat respectueux et intervient lorsqu'un comportement contraire aux règles est constaté ou porté à sa connaissance.

Modalités de signalement

Toute personne victime ou témoin d'une situation peut effectuer un signalement auprès de :
Référente : Mme RÉBILLON Maryline
Fonction : Présidente
Adresse e-mail : contact@commentdire.fr
Téléphone : 01 42 85 34 54
Le signalement peut être effectué oralement ou par écrit. La personne effectuant le signalement est invitée, dans la mesure du possible, à préciser :

- la nature des faits ;
- la date et le lieu ;
- les personnes concernées ;
- les éventuels témoins ;
- les éléments permettant de comprendre la situation ;
- les éventuels documents ou éléments disponibles.

Les informations recueillies dans le cadre d'un signalement sont traitées de manière confidentielle.

Traitement du signalement

Tout signalement fait l'objet d'une prise en compte dans les meilleurs délais. Selon la nature et la gravité de la situation, le signalement peut être traité de la manière suivante :

1. réception et enregistrement du signalement ;
2. accusé de réception auprès de la personne ayant effectué le signalement lorsque cela est possible ;
3. écoute de la personne concernée ;
4. analyse des faits rapportés ;
5. recueil des éléments utiles auprès des personnes concernées ;
6. mise en place, si nécessaire, de mesures immédiates de protection ;
7. détermination des suites à donner ;
8. traçabilité du traitement ;
9. information de la personne concernée sur les suites pouvant lui être communiquées ;
10. mise en œuvre éventuelle d'actions correctives ou préventives.

En fonction de la situation, la personne peut être orientée vers les interlocuteurs ou organismes compétents.

Mesures adoptées

Selon la situation constatée et la gravité des faits COMMENT DIRE peut être amenée à prendre les mesures suivantes :

- rappeler les règles applicables ;
- demander la cessation immédiate d'un comportement ;
- adapter temporairement les modalités de formation ;

- séparer les personnes concernées lorsque cela est nécessaire ;
- exclure un stagiaire conformément aux dispositions applicables ;
- prendre des mesures à l'égard d'un·e intervenant·e ;
- effectuer un signalement auprès des autorités compétentes lorsque la situation le justifie.

Amélioration continue

Les situations rencontrées et les éventuels signalements sont pris en compte dans la démarche d'amélioration continue de COMMENT DIRE.
Lorsque cela est pertinent, l'organisme peut mettre en place :

- une modification du règlement intérieur ;
- une évolution des supports d'accueil ;
- une formation ou sensibilisation des intervenant·e·s ;
- toute autre action visant à prévenir la réapparition d'une situation similaire.

Glossaire

Violences : Actes, paroles ou comportements qui portent atteinte à l'intégrité physique ou psychologique, à la dignité ou aux droits d'une personne. Exemples : coups, menaces, insultes, humiliations, intimidations, agressions sexuelles, violences en ligne.

Harcèlement : Comportements ou propos répétés qui dégradent les conditions de vie, de travail ou d'apprentissage d'une personne, ou qui portent atteinte à sa dignité. Exemples : remarques répétées visant à rabaisser une personne, diffusion de rumeurs, messages insistants ou humiliants, isolement volontaire d'une personne

Discrimination : Traitement défavorable d'une personne en raison d'un critère interdit par la loi, comme le sexe, l'âge, l'origine, le handicap ou l'orientation sexuelle. Exemples : écarter une personne d'une activité en raison de son handicap.

Comportement sexiste : Parole, geste ou comportement fondé sur des stéréotypes liés au sexe ou au genre, qui dévalorise, exclut ou traite différemment une personne. Exemples : interrompre systématiquement une collègue lorsqu'elle prend la parole parce qu'elle est une femme, ou attribuer certaines tâches uniquement en fonction du sexe.

Responsabilités

La Présidence est responsable de la mise en application de cette procédure.
Chaque formateur.trice intervenants dans une action de formation s'engage à :

- respecter les règles de confidentialité.

Documents associés

- Livret d'accueil des stagiaires
- Charte formateur.trice·s
- Plan d'amélioration continue et Registres des réclamations, Difficultés et Aléas
- Charte RGPD
- Procédure Archivage

COMMENT DIRE ®
www.commentdire.fr

67 rue Saint Jacques – 75005 PARIS
Tél : 01 42 85 34 54
Email. contact@commentdire.fr