

Livret d'accueil des stagiaires

COMMENT DIRE

Sommaire

1 - Présentations et intervenant-es

2 - L'offre de formation

3 - Notre engagement qualité

4 - Notre équipe de formation

5 - Les méthodes et moyens pédagogiques

6 - Protection des données

7- Accessibilité de nos formations

8 - Nos références et nos partenaires

ANNEXE 1 - Règlement intérieur applicable aux stagiaires

ANNEXE 2 - Prévention des violences, du harcèlement et des discriminations

Version 2026

1 – Présentations et intervenant·es

COMMENT DIRE a été créé en 1991 dans le contexte de l'épidémie du VIH.

Pionnier dans la formation et la modélisation d'actions innovantes dans le champ des maladies chroniques et de la prévention, COMMENT DIRE met son expérience à la disposition des organisations sanitaires, des institutions et des associations de patient.e.s : conception et animation de formations présentielles ou mixtes (présentielle et à distance par Internet), appui pour développer leurs projets, optimiser leurs actions, créer de nouveaux services.

Les personnes intervenant dans nos formations présentielles et à distance sont des formatrices et des formateurs confirmé.e.s ayant pour la plupart une expérience de formation et d'enseignement universitaire (Dus et Master ETP, DU Formation représentant des usagers du système de santé, DU accompagnant parcours soins en cancérologie, Master Santé).

COMMENT DIRE est également engagé dans la publication d'ouvrages et de guides pédagogiques dont la plupart sont en accès libre sur le site www.commentdire.fr.

2 – L'offre de formation

COMMENT DIRE forme depuis 1991 des professionnel.le.s de santé (salariés et libéraux) et des patient.e.s sur plusieurs thématiques tels que le counseling, l'approche motivationnelle, l'observance thérapeutique, l'annonce de diagnostics, le rétablissement, l'éducation thérapeutique. Nos prestations en formation relèvent du champs de la formation continue et sont dispensées en mode présentiel et/ou distanciel synchrone et asynchrone.

Les programmes de formation continue déployée dans le cadre du Développement Professionnel Continu sont systématiquement conçus par des spécialistes de la formation des adultes et des Sciences de l'Éducation.

L'offre de formation s'appuie sur les modèles pédagogiques innovants dans l'apprentissage des adultes comme les approches participatives, les travaux collaboratifs et les échanges d'expérience. Nous mettons à votre disposition notre expérience de formation de professionnel.le.s de santé, de patient.e.s experts, de groupes pluri-professionnels sur des thèmes liés à la maladie chronique et à la santé publique, comme **l'éducation thérapeutique, l'entretien motivationnel, l'observance thérapeutique, l'intervention brève en prévention, le rétablissement.**

Les formations de COMMENT DIRE se déroulent en continu ou sur plusieurs sessions en fonction des contraintes des institutions. Le nombre de stagiaires est limité à 15 personnes par groupe pour optimiser le partage d'expériences et les apprentissages. COMMENT DIRE répond aux demandes de formation en présentiel et propose aussi de les combiner avec des modules de formation en ligne (formation en e-learning).

L'offre de formation se veut donc personnalisé aux besoins des institutions, tout en assurant la qualité des programmes qui repose sur une veille scientifique, le cadre législatif et les recommandations en vigueur, des publications scientifiques, etc. A titre d'exemple, vous pouvez consulter l'offre disponible sur le site de COMMENT DIRE : www.commentdire.fr/formations

Le lieu de formation

Nous accueillons les stagiaires dans des locaux mis à notre disposition par les institutions et entreprises nous confiant la conception et l'animation de formations. Nous nous assurons que les locaux répondent à toutes les exigences de confort, de modernité, de sécurité et d'accès aux personnes vivant avec un handicap.

Une convocation est adressée aux stagiaires par courriel 10 jours avant la formation à laquelle est joint le plan d'accès.

La formatrice ou le formateur accueille les stagiaires selon les lieux à la réception ou directement dans la salle de formation.

Pour étudier l'ensemble de vos projets de formation (en présentiel ou e-learning) contactez-nous au 01 42 85 34 54 ou via l'adresse e-mail : contact@commentdire.fr

3 - Notre engagement qualité

L'engagement qualité est au cœur des préoccupations de COMMENT DIRE. Pour ce faire, il tend à répondre à l'ensemble des critères qualité d'un organisme de formation, en référence aux décrets suivants :

- Loi du 05 mars 2014 – Décret 2015 – 790 du 30 juin 2015 en référence aux critères permettant aux financeurs de la formation professionnelle continue de s'assurer de la qualité des actions de formations
- Décrets et Arrêtés relatifs aux organisme de formation développant des offres de formation continue dans le cadre du développement professionnel continue de l'Agence National du DPC, et notamment l'arrêté du 14 septembre 2016 relatif aux critères d'enregistrement des organismes.
- Arrêtés du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation.

Parmi les critères qualités visés par COMMENT DIRE :

- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé,
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires,
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation,
- La qualification professionnelle et la formation continue du personnel chargé des formations,
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus,
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

En complément, l'organisme COMMENT DIRE s'engage dans une politique de prévention des conflits d'intérêt. Pour ce faire, il a mis en place une procédure précisant les moyens mis en œuvre pour appliquer la transparence des liens d'intérêts. Ainsi, les liens d'intérêts pouvant exister sont communiqués aux participants.

En ce qui concerne l'évaluation de la qualité des programmes de formation, le suivi et l'évaluation des programmes sont gérés par l'équipe pédagogique et toute personne qualifiée que nous pourrions solliciter pour ce faire.

L'évaluation de la qualité des programmes de formation visent à recueillir la satisfaction des participants, à interroger les apprentissages réalisés au cours de cette formation, à la fois en terme de connaissances acquises et de développement de compétences, via des questionnaires (par exemple : pré-post test). Elle se complète de temps d'évaluation animés par les formatrices et formateurs à l'issue de chaque module de formation. Ces temps de partage visent à évaluer l'appropriation des messages délivrés, renforcer le groupe dans ces apprentissages, revenir sur d'éventuels incidents intervenus au cours de la journée de formation. Ils font l'objet d'un compte rendu rédigé par les formatrices et formateurs et permettant ainsi de réaliser l'évaluation globale de l'action de formation réalisée.

À la fin de l'action de la formation est remis : une attestation de formation précisant les objectifs et contenus de la formation, le nombre d'heures suivies par l'apprenant, le nombre de participants en formation. Selon les commanditaires et sur demande, cette attestation de formation peut se compléter des pièces suivantes :

- Attestation de formation DPC (si l'action de formation entre dans ce cadre) ;
- Attestation de présence (si présentiel) et/ou d'assiduité (si e-learning) ;
- Copie des feuilles d'émargement ;
- Un bilan pédagogique de l'action de formation peut être réalisé à la demande, intégrant la dimension satisfaction des stagiaires.

4 – Notre équipe de formation

La conception des programmes de formation mis en œuvre par COMMENT DIRE est assurée par l'équipe permanente avec si nécessaire l'appui de consultant.e.s-formateur.trices.

L'équipe permanente de COMMENT DIRE de même que les consultant.e.s externes sont des spécialistes des Sciences Humaines et Sociales, spécialisé.e.s dans le champ des Sciences de l'Éducation et de la formation. La majorité des intervenant.e.s ont déjà une fonction universitaire en qualité de Chargé de cours, Maître de conférence, d'Ingénieur.e d'Études ou de Recherches et à ce titre ont une activité de publications d'articles scientifiques. Leur expérience en matière de formation des adultes est confirmée. Elles/Ils sont en majorité inscrits dans un mode d'exercice mixte (salarié.e.s et/ ou indépendant.e.s).

En plus de ses interventions en formation, COMMENT DIRE édite des manuels pouvant être mis à la disposition des consultant.es externes lors de l'animation de nos programmes de formation innovants.

5 – Les méthodes et moyens pédagogiques

Les méthodes pédagogiques

Nos méthodes pédagogiques s'inscrivent dans les courants de pédagogies de formation des adultes, centrées sur l'apprenant.e. Nous privilégions les méthodes participatives qui mettent en mouvement et en travail les groupes en formation.

Les méthodes pédagogiques comprennent une alternance d'exposés interactifs et d'activités en sous groupes. Ainsi, nous privilégions les travaux collaboratifs, les échanges d'expériences, les mises en situation, les études de cas, les entraînements à la pratique. Celles-ci sont explicites dans le programme proposé et apparaissent dans les fiches de présentation de programme remis aux participant.e.s en amont de l'entrée en formation.

La qualité du contenu pédagogique du programme est garantie par les intervenant.es : formatrices et consultant.es, expert.e.s qualifié.es dans le champ de la formation des adultes. Par ailleurs, COMMENT DIRE s'appuie sur la prise en compte des évaluations des stagiaires et le retour des formatrices et consultant.es. En complément, COMMENT DIRE assure une **veille scientifique et une consultation de la littérature et les textes (législatifs, recommandations, etc.) en lien avec le thème de travail.**

Chaque année l'organisme de formation réalise le bilan pédagogique et le discute au sein de l'équipe permanente en vue de définir les critères d'amélioration des programmes dans leur dimension organisationnelle, pédagogique (contenus, techniques, supports et format).

Les moyens pédagogiques

En présentiel, les supports nécessaires pour la réalisation des activités pédagogiques sont transmis aux participant.es dans leur format papier au moment de l'explication des consignes de travail.

Par ailleurs, sur le site internet de COMMENT DIRE www.commentdire.fr/espace-groupes un espace groupe a été créé afin de permettre aux stagiaires en formation de télécharger les supports pédagogiques type diaporamas, articles, etc... et de consulter d'autres supports pédagogiques (vidéos, bandes son ...). Ainsi, les stagiaires peuvent consulter ou télécharger l'ensemble des moyens mis à leur disposition s'ils souhaitent approfondir leurs connaissances. Cette espace dédié est sécurisée et accessible aux stagiaires apprenant.es inscrit.es au sein d'un même groupe.

Une plateforme de e-learning

S'il s'agit d'une formation en e-learning ou d'une formation hybride, COMMENT DIRE organise et anime son programme de formation en utilisant une plateforme dédiée accessible via www.elearning.commentdire.fr où les stagiaires sont invité.e.s à se connecter.

Dans cette plateforme des documents et ressources pédagogiques sont mis à disposition des stagiaires, en téléchargement libre, de même que des exercices et des quiz.

Le mode d'emploi d'accès à la plateforme est adressé à chaque stagiaire.

6 – Protection des données

Les stagiaires concernées par le traitements de données nécessaire aux actions de formation, bénéficient à tout moment pour les données à caractère personnel les concernant et dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement, à la portabilité, à communiquer des instructions sur leur sort en cas de décès, de retrait de leur consentement (si donné) et du droit de former une réclamation auprès de l'autorité compétente. Les modalités d'exercice de ces droits sont détaillées sur notre notice d'information sur la protection des données personnelles consultable sur [notre site internet](#).

7 – Accessibilité de nos formations

COMMENT DIRE s'engage à favoriser l'accessibilité à tout.e.s, 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.

La référente handicap est votre interlocutrice privilégiée. Elle est chargée d'accueillir votre demande ; d'analyser vos besoins et la faisabilité ; coordonner les adaptations définies ; mobiliser les partenaires si nécessaire ; garantir la confidentialité des informations partagées.

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

8 – Nos références et nos partenaires

Depuis de nombreuses années COMMENT DIRE intervient à la demande d'institutions, d'associations, d'entreprises telles que :

- Assistance Publique Hôpitaux de Marseille
- Assistance Publique Hôpitaux de Paris
- Centre Hospitalier Bretagne Atlantique - Vannes
- Hôpital Tenon et Hôpital de la Pitié Salpêtrière
- Union nationale des associations France Alzheimer et maladies apparentées
- FAVA-Multi
- Filière santé des Maladies Vasculaires Rares
- FIMARAD -Filière santé Maladies Rares Dermatologiques
- Métropole Rouen Normandie et La Ville de Rouen
- Réseau RoFSED / Hôpital Necker Paris
- Union Régionale des Professionnels de Santé Médecins Libéraux Haut de France
- Université des Patient·es – Sorbonne Université
- AbbVie
- Sanofi
- Teva
- ...

ANNEXE 1

Règlement intérieur applicable aux stagiaires

Règlement conforme au décret du 23 octobre 1991.

Article 1 : Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L 6352-3 et L.6352- 4 et R 6352-1 à R 6352-15 du Code du travail Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.

HYGIENE ET SÉCURITÉ

Article 2 : La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité. A cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans la structure d'accueil de la formation, lorsqu'elles existent, doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.

A cet article est annexé un « mémo sur la réglementation des locaux » au regard du code du travail.

DISCIPLINE GÉNÉRALE

Article 3 : Dans le cadre de l'action de formation réalisée, les stagiaires respecteront les consignes de discipline générale de la structure d'accueil de la formation.

SANCTIONS

Article 4 : Tout agissement considéré comme fautif par la Présidente de l'organisme de formation ou son représentant pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre d'importance :

- avertissement écrit par la Présidente de l'organisme de formation ou par son ou sa représentant.e ;
- exclusion définitive de la formation.

GARANTIES DISCIPLINAIRES

Article 5 : Aucune sanction ne peut être infligée au ou à la stagiaire sans que celui-ci ou celle-ci ne soit informé.e dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui ou elle.

Article 6 : Lorsque la Présidente de l'organisme de formation ou son/sa représentant.e envisage de prendre une sanction, il convoque le ou la stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée est un avertissement ou une sanction de même nature qui n'a pas d'incidence immédiate ou non sur la présence du ou de la stagiaire pour la suite de la formation.

Article 7 : Au cours de l'entretien, le ou la stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié.e de l'organisme. La convocation mentionnée à l'article précédent fait état de cette faculté. Lors de l'entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au ou à la stagiaire, dont on recueille les explications.

Article 8 : La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la Commission de discipline. Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au ou à la stagiaire sous forme d'une lettre remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.

Article 9 : 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 ou la stagiaire n'ait été au préalable informé.e des griefs retenus contre lui ou elle et éventuellement, qu'il ou elle ait été convoqué.e à un entretien et mis.e en mesure d'être entendu.e par la commission de discipline.

Article 10 : La Présidente de l'organisme de formation informe l'employeur.se, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

PUBLICITÉ DU RÉGLEMENT

Article 16 : Un exemplaire du présent règlement est accessible à chaque stagiaire dans le cadre du livret d'accueil des stagiaires téléchargeable sur le site de COMMENT DIRE.

ANNEXE 2

PRÉVENTION DES VIOLENCES, DU HARCÈLEMENT ET DES DISCRIMINATIONS

NOTRE ENGAGEMENT

COMMENT DIRE veille à ce que chaque personne accueillie en formation puisse évoluer dans un environnement respectueux et sécurisé.

LES INTERDICTIONS

COMMENT DIRE rappelle que tous comportements violents ou discriminants sont strictement interdit à savoir :

- les violences physiques ou verbales ;
- les menaces et intimidations ;
- les comportements humiliants ou dégradants ;
- les propos ou comportements sexistes ;
- les comportements à caractère sexuel non souhaités ;
- le harcèlement moral ou sexuel ;
- les discriminations ;
- toute forme de comportement portant atteinte à la dignité d'une personne.

Ces règles s'appliquent aux stagiaires, formateur.trice.s, intervenant.e.s et collaborateur.trice.s de l'organisme.

VOUS ÊTES VICTIME OU TÉMOIN ?

Si vous êtes victime ou témoin d'une situation qui vous paraît préoccupante, vous pouvez en parler.

Parlez-en en appelant :

- Nom : Mme RÉBILLON Maryline
- E-mail : contact@commentdire.fr
- Téléphone : 06 73 87 39 91

Vous pouvez effectuer un signalement oralement ou par écrit. Vous serez écouté.e. Votre signalement sera pris au sérieux et traité avec confidentialité, dans le respect des obligations applicables.

NOTRE ENGAGEMENT

Nous nous engageons à :

- écouter les personnes concernées ;
- examiner les faits signalés ;
- prendre les mesures nécessaires lorsque la situation le justifie ;
- protéger les personnes lorsque cela est nécessaire ;
- assurer la traçabilité du traitement ;
- mettre en œuvre des actions de prévention ou d'amélioration lorsque cela est pertinent.

Aucun comportement violent, discriminatoire ou harcelant n'est considéré comme normal ou acceptable dans le cadre de nos formations.