

# Règlement intérieur et procédure de réclamation

entrée en vigueur le 20/11/2022

## Règlement intérieur

### Article 1 : Objet

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352-5 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail.

### Article 2 : Personnel assujetti

Le présent règlement s'applique à tous les élèves, et ce pour la durée de la formation suivie. Chaque élève accepte les termes du présent règlement avant son entrée en formation.

### Article 3 : Conditions générales

Toute personne suivant une formation proposée par DianiRH doit respecter le présent règlement pour toutes les questions relatives à l'application de la réglementation, ainsi que les règles générales et permanentes relatives à la discipline. Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

### Article 4 : Accès aux formations

L'accès aux formations se fait soit :

- Distanciel en visio avec des applications classiques (skype, zoom, teams, webex...).
- En présentiel sur le département de la Gironde, sur nos sites de formations.
- via la plateforme <https://dianirh.didacte.com> avec les identifiants remis à l'élève en début de formation.

Dans la mesure du possible et pour les formations dont le financement n'est pas prise en charge par un organisme tiers : les reports et annulation peuvent être tolérés sans frais, jusqu'à 14 jours suivant la date d'achat de la formation, si l'entrée en formation n'a pas été effectué. Dans le cas d'un financement par un organisme tiers, en cas de report, l'élève doit au préalable se rapprocher du financeur de la formation et de son contact administratif pour en demander l'autorisation. Le report est limité à un par élève et par formation.

## **Article 5 : Propriété des formations**

Chaque enseignement présenté, que ce soit sous forme de vidéos et de support de cours est la propriété de l'organisme de formation. L'élève s'engage sur l'honneur à ne les utiliser que pour sa formation personnelle dans un but exclusivement professionnalisant et à ne pas les exploiter d'une façon qui pourrait nuire ou causer préjudice ou concurrence à l'organisme de formation.

## **Article 6 : Formalisme attaché au suivi de la formation**

### 1) En cours de formation

- Pour les formations en distanciel (visio), le stagiaire doit compléter et signer les feuilles d'émergence, transmis par mail.
- Pour les formations en ligne, le relevé des connexions fait office de feuille de présence.
- Pour les formations en présentiel, la signature d'une feuille d'émergence indiquant l'ensemble des heures de formations suivies

### 2) En fin de formation

- Les stagiaires sont tenus de compléter et signer la grille d'évaluation à chaud, qui leur sera transmis par mail.
- A l'issue de l'action de formation, le stagiaire se voit remettre une attestation de fin de formation. Toute attestation remise à l'élève à l'issue de la formation est strictement personnelle et individuelle.

## **Article 7 : 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. Tout propos inapproprié (harcèlement, racisme ...) et tenu par le stagiaire sur quelconque support de la formation est passible d'exclusion définitive de la formation.

## **Article 8 : Sanctions**

Tout manquement d'un 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 :

- Un rappel à l'ordre.
- Un avertissement écrit.
- Une exclusion temporaire de la formation.
- Une exclusion définitive de la formation.

# Procédure de réclamation

En Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées et évaluées par DianiRH.

## 1. Définition

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

## 2. Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par DianiRH, sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

## 3. Grands principes

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au 06 41 51 60 86) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat.

Ce formulaire est disponible sur Internet « Formulaire de contact en cochant la case réclamation » ou sur demande directe par mail faite à DianiRH ([contactdianirh@gmail.com](mailto:contactdianirh@gmail.com)) en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale :

**DianiRH, 21 rue des albatros 33440 Ambarès et Lagrave.**

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamation est conforme aux dispositions du RGPD.

## **4. Description du processus**

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire « Formulaire de réclamation » dans sa version en vigueur à la date de la réclamation.
- Traiter la réclamation dans les délais,
- Veiller à la satisfaction des parties prenantes en conséquence,
- Mettre en place des actions correctives,
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des parties prenantes, pour améliorer les formations.

## **5. Enregistrement et traitement de la réclamation**

Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Réclamations. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au Registre des Réclamations.

Les éléments figurant au Registre sont :

- Numéro de la réclamation.
- Date de réception du formulaire conforme de réclamations, complété par le « Réclamant ».
- Date de réclamation initiale (si information pertinente).
- Mode de réclamation initiale.
- Coordonnées de la partie prenante
- Objet de la réclamation

- Formation visée par la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que DianiRH)
- Description de la réclamation
- Identification des manquements de DianiRH
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande de la partie prenante)
- Actions menées (avec dates)
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de réponse au « Réclamant »
- Numéro du formulaire de réponse au « Réclamant »
- Indications sur l'emplacement des pièces justificatives. Chaque réclamation fera en outre l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :
  - ✓ La réclamation écrite de la partie prenante sur le formulaire « Formulaire de réclamation » en vigueur.
  - ✓ Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles.
  - ✓ Une copie de la réponse apportée au « Réclamant ».

La réclamation est conservée et archivée dans le Classeur des Réclamations pendant une durée de 7 (sept) 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.

## **6. Délai de traitement**

À réception de votre réclamation, DianiRH revient vers vous dans un délai de 10 jours ouvrés et vous tient informé des actions complémentaires qui pourraient justifier le dépassement de ce délai.

## **7. Contrôle interne**

DianiRH établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.