



## **LIVRET D'ACCUEIL STAGIAIRE**

### **FORMATIONS EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL**

Dans une perspective d'évolution « tout au long de la vie », toute personne peut aujourd'hui alterner périodes d'activité professionnelle et de formation. C'est l'une de ces étapes pour vous aujourd'hui.

Le Cabinet LAFITTE est heureux de vous accueillir dans le cadre de votre projet de formation.

Pour votre épanouissement et la qualité du déroulement de votre formation en présentiel et /ou en distanciel, ce Livret d'accueil vous informe de notre dispositif d'intervention en formation.

Il vous permet de connaître toutes les conditions et les formations pratiques ainsi que les conditions de déroulement pédagogique et administratif de votre formation.

Vous pourrez aussi y trouver facilement les solutions logistiques et techniques qui ont été mises en place afin que ce moment privilégié se déroule dans les meilleures conditions.

Nous mettons tout en œuvre pour que la formation corresponde à vos attentes et restons vigilants à votre confort durant cette période.

Très bonne formation à vous.

**Christelle LAFITTE**

*Directrice Pôle Formation*

*Référente Pédagogique*

*Référente Handicap*

*Ce Livret d'accueil est annexé à la Convocation de formation des stagiaires*

## PRESENTATION DU CABINET LAFITTE

Créé en 2003, le **CABINET LAFITTE**, à Anglet, **conseille et défend les entreprises et leurs dirigeants** dans l'ensemble des domaines qui relève du **Droit du travail**, du **Droit de la Sécurité Sociale**, du **Droit de la Protection Sociale**, et du **Droit Pénal du Travail**.

Notre cabinet d'avocats intervient sur toute la France par le biais de ses collaborateurs et de ses partenaires professionnels tel que CAPSTAN, cabinet de référence en droit social au niveau national et européen.

Dirigée par Me Christelle LAFITTE, le cabinet Lafitte & Associés est constitué d'une équipe :

- Formée tous les ans pour maintenir sa compétence au meilleur niveau
- Qui recherche des solutions à vos problèmes
- Qui propose des actions pour réaliser vos projets.

### ➤ Notre offre de formation :

Le Cabinet Lafitte & Associés a conçu un **programme de formations**, d'une durée d'1/2 à 1 journée, consacrée à un **thème d'actualité en droit du travail**, et animée par un avocat praticien du droit du travail. A l'issue de chaque formation, un support pédagogique écrit reprenant les thèmes abordés est remis à chaque participant, ainsi que, le cas échéant, les modèles d'actes vus pendant la formation.

Chaque année, de nombreuses formations vous sont proposées et à destination notamment :

- Chefs d'entreprise,
- Responsables ou chefs d'équipes
- DRH / RRH / services RH, etc.... :

Pour permettre à vos équipes d'actualiser leurs connaissances en droit du travail.

Pour approfondir vos connaissances sur une thématique précise de droit du travail.

Pour un échange de pratiques avec d'autres entreprises, face aux contraintes légales

Chacune des formations est un ensemble de compétences cohérent et directement utilisable en situation professionnelle. Associées et à la carte, ces formations peuvent permettre un parcours complet de connaissances dans un domaine.

Ces formations sont réalisées tout ou partie en présentiel dans notre salle de formation ou en intra.

➤ Les formations du Cabinet LAFITTE en quelques chiffres en 2020

**Taux de satisfaction des stagiaires en 2020 :**

**+ 95 %**

**Taux moyen d'atteinte des objectifs par nos stagiaires en 2020**

**+ 95 %**

➤ Notre engagement qualité

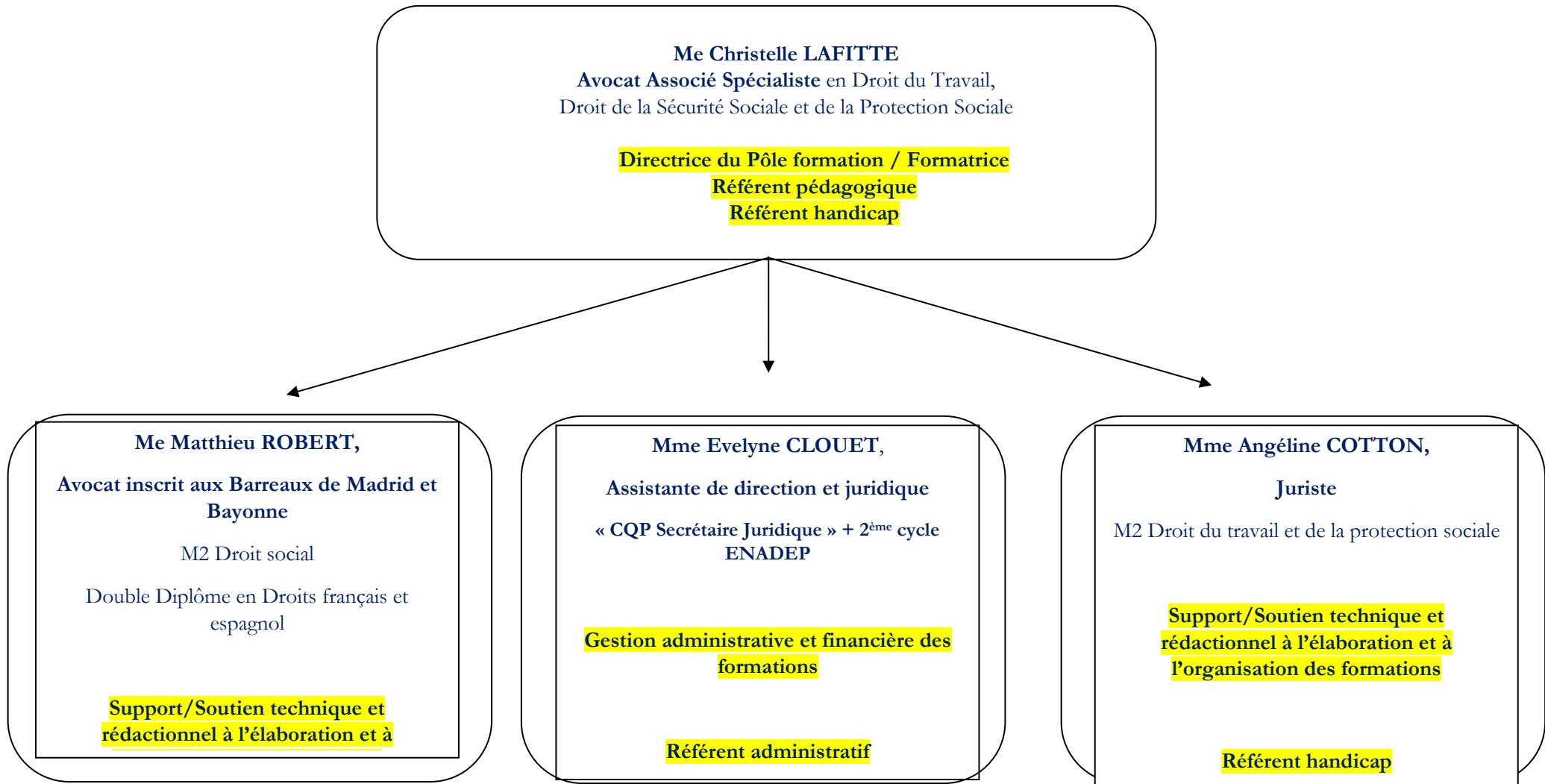
Le Cabinet LAFITTE a prouvé son respect des 21 indicateurs de qualité définis par la loi



en obtenant la certification Datadock.

► **ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DES FORMATIONS DE LA SELARL LAFITTE ET ASSOCIES**

*Liste des intervenants, des référents, des champs d'intervention de chacun...*



## ORGANISATION DE VOTRE FORMATION

### ✓ Le contenu de votre formation

**Une Convention de formation a été éditée à laquelle a été annexé le programme détaillé de la formation,**

Le programme met en parallèle les objectifs opérationnels de la formation, les méthodes pédagogiques envisagées, les moyens d'encadrement et les modalités d'évaluation des acquis et de satisfaction des stagiaires.

Votre formation a pu faire l'objet en amont d'un questionnaire spécifique pour valider les prérequis identifiés dans le programme. La définition de prérequis et leur vérification est l'assurance que vous ne soyez pas mis en situation d'échec et que vous puissiez suivre la formation avec aisance.

### ✓ L'analyse de votre besoin

**A votre inscription au programme de formation que vous allez suivre, vous allez ou avez renseigné un questionnaire d'Analyse du besoin afin :**

- Que votre Formateur prenne connaissance de votre activité et son environnement, votre niveau de compétence, vos préférences d'apprentissage, vos questions techniques particulières et l'existence d'un handicap qu'il prendra en compte
- De valider avec vous que :
  - Les objectifs opérationnels mentionnés dans le programme correspondent à votre projet
  - Vous disposiez des prérequis pour suivre avec aisance la formation et que nous trouvions le cas échéant, les solutions nécessaires pour les atteindre.
- Que vous exprimiez d'éventuelles attentes ou souhaits autour d'une situation professionnelle vécue ou une question technique particulière.



Ce questionnaire prévoit également la prise en charge de situations ou difficultés tel un handicap physique ou la maîtrise de la langue française. Une assistance sera alors au préalable envisagé au cas par cas.

**Cette analyse se déroule de façon dématérialisée. Vous recevrez un mail d'invitation pour répondre au questionnaire**

### ✓ Votre Convocation de formation

**La Convocation à la session de formation que vous vous apprêtez à suivre, vous a été adressée par email (ou par votre employeur).**

Elle mentionne :

- Le titre de la formation
- Le planning indiquant les dates et durées ainsi que les heures et les lieux de rendez-vous pour chaque formation réalisée
- Le nom de votre Formateur
- Les objectifs opérationnels visés via le programme
- Le rappel des prérequis de connaissance pour accéder à la formation
- Les modalités de l'évaluation des nouveaux acquis

#### **Formation présentielle**

Il peut être mentionnée sur votre Convocation de formation, la nécessité de vous munir de votre PC portable.

Sont également annexés à celle-ci, sous format PDF, le présent Livret d'accueil contenant le Règlement intérieur à respecter, le plan d'accès et les conditions d'accueil du lieu de la formation.

#### **Formation distancielle**

La Convocation de formation fait mention de l'invitation à recevoir par mail pour se connecter à la plate-forme ZOOM.

Sont également annexés à celle-ci, sous format PDF, le présent Livret d'accueil contenant le Règlement intérieur à respecter et le Guide de connexion à la plate-forme de la formation virtuelle.

### ✓ Votre Formateur

**Votre Formateur est reconnu dans notre processus de recrutement, pour ses qualités et expériences professionnelles. Il maintient ses connaissances en continu dans son domaine d'activité.**

Nos formateurs sont accompagnés dans la maîtrise des méthodes et la capitalisation des nouvelles techniques, moyens et outils pédagogiques pour que les formations en présentiel ou en distanciel soient concrètes et opérationnelles.

Selon le programme, un ou plusieurs Formateurs ont été choisis pour leur maîtrise du domaine qu'ils animent. Ensemble durant votre formation, ils enrichissent et élargissent votre vision du sujet traité par leurs propres expériences, méthodologies de travail et de réflexions qu'ils mènent au quotidien.

### ✓ Notre démarche pédagogique

Nos démarches de formation sont personnalisées et s'intègrent à l'intérieur d'une action globale qui déploie les compétences acquises dans le travail au quotidien.

Le questionnaire d'analyse de votre besoin de formation que vous nous aurez fait parvenir aura été transmis à votre Formateur. Si vos demandes sont d'intérêt général et entrent dans le champ du programme que vous avez choisi, elles sont intégrées par l'intervenant au contenu de la formation.

### ✓ Le déroulement de votre formation en présentiel et/ou en distanciel

Votre Formateur inaugure la session par la présentation du sujet de la formation qui vous réunit et, poursuit par un tour de table des stagiaires afin qu'ils se présentent. Celui-ci fait partie intégrante de la stratégie pédagogique et a pour visée l'expression par chacun de ses attentes de la formation et éventuellement de questions spécifiques qui seront traitées dans les mêmes conditions et limites que celles posées en amont de la formation.

Les supports projetés et les livrets de formations remis par le Formateur ne sont qu'un repère dans le déroulé pédagogique. La formation pratique est fortement privilégiée afin de vous doter de compétences et de méthodologies opérationnelles dans un ou plusieurs domaines à mettre en application dès la rencontre d'une situation réelle.

Le Formateur s'appuie également sur votre participation et votre expérience afin de compléter et développer vos connaissances et pratiques professionnelles au contact des autres participants.

### ✓ Nos méthodes pédagogiques

Chaque formation s'organise qu'elle soit en présentiel et/ou en distanciel autour d'une alternance de séquences théoriques et pratiques ainsi que de différents apports didactiques :

- Brainstorming / point des connaissances, acquis, etc...
- Dispositifs d'expérimentation
- Exercices d'application par des études de cas réels, QCM ou questions ouvertes réalisés en séances de travail individuelles ou en petits groupes
- Mises en situation professionnelle sous forme de jeux de rôles
- Etudes et analyses de documents réglementaires ou techniques
- Retours d'expériences de situations rencontrées

Chacune des évaluations fait l'objet d'un corrigé par le Formateur et les apports pédagogiques, d'un débat sur l'expérience vécue.

### **-Votre présence et assiduité**

**Vous devez être présent(e) aux horaires de la formation indiqués sur votre Convocation de formation ou convenus avec votre Formateur.**

En cas de retard, d'absence ou d'imprévu, il est impératif de prévenir dans les meilleurs délais le Cabinet LAFITTE au 05.59.25.42.40 qui préviendra votre Formateur.

### **-Le contrôle de l'assiduité des stagiaires est assuré par votre signature chaque demi-journée de la Feuille d'émargement qui est à destination du financeur de votre formation.**

La signature de la Feuille d'émargement conditionne la réception immédiate le dernier jour de la formation, de votre Attestation de fin de formation.

### **- Le contrôle de vos connaissances et de vos nouveaux acquis**

**Votre formation se clôture par une évaluation des acquis permettant de valider l'acquisition des connaissances et des apprentissages.**

Elle est réalisée sous forme d'un questionnaire (QCM ou questions ouvertes). Elle peut être complétée par une production personnelle, une mise en situation professionnelle en présence du formateur lorsque la formation suivie fait l'objet d'une Attestation de fin de formation.

La correction de l'évaluation et son argumentation ont lieu en commun avec le Formateur. Il peut revenir sur une information s'il estime qu'un point particulier mérite d'être reprécisé ou reformulé.

### **-L'évaluation des acquis de fin de formation**

Cette évaluation conditionne les résultats mentionnés sur l'Attestation de fin de formation qui vous est remise à la fin de la formation.



### **-Attestation de fin de formation**

Votre Formateur formalise les résultats de votre évaluation sous l'angle des objectifs opérationnels à atteindre sur une Attestation de fin de formation qu'il vous remet immédiatement par mail.

L'Attestation de fin de formation vous appartient. Elle est à conserver car elle a pour objet de capitaliser les résultats des formations suivies tout au long de votre vie professionnelle notamment pour les actions de courte durée ne donnant pas lieu à une certification.

### **-Evaluation de satisfaction en fin de formation (à chaud)**

**En fin de formation, il vous est demandé la mesure de votre satisfaction de la formation suivie sous la forme d'un questionnaire.**

Cette évaluation vous permet de nous communiquer votre avis sur l'organisation de la session et les conditions d'accueil, les méthodes pédagogiques, les moyens et supports utilisés ainsi que les qualités pédagogiques de votre Formateur.

A la lecture de toutes les évaluations de satisfaction, votre Formateur réalise un compte-rendu afin que l'ensemble soit analysé.

Les appréciations que vous avez formulées font l'objet d'un enregistrement et d'une analyse qualitative de la formation et du Formateur au regard des autres sessions réalisées.

Le Cabinet LAFITTE dispose d'un processus qualité qui prend en considération les éventuels dysfonctionnements rencontrés par les participants afin d'être proactifs quant à la solution corrective adaptée tant sur le contenu de la formation elle-même que les conditions de son déroulement.

**L'évaluation de satisfaction des stagiaires se déroule de façon individuelle à la fin de chaque formation.**

### **-Evaluation de satisfaction environs 6 mois après la formation (à froid)**

**Environs 6 mois après la fin de la formation, il vous est demandé la mesure de votre satisfaction de la formation suivie sous la forme d'un questionnaire transmis individuellement.**

Cette évaluation vous permet de nous indiquer si vous avez pu mettre en pratique les notions acquises lors de la formation et si l'objectif visé a été atteint.

Les appréciations formulées font l'objet d'un enregistrement et d'une analyse qualitative de la formation et du Formateur au regard des autres sessions réalisées.

Le Cabinet LAFITTE dispose d'un processus qualité qui prend en considération les éventuels dysfonctionnements rencontrés par les participants afin d'être proactifs quant à la solution corrective adaptée tant sur le contenu de la formation elle-même que les conditions de son déroulement.

## VIE PRATIQUE PENDANT VOTRE FORMATION

### ■ L'accessibilité de la salle de formation

Nos formations se déroulent soit au sein de nos locaux du **CABINET LAFITTE** situés Résidence l'Alliance, 3 rue du Pont de l'Aveugle-64600 ANGLET, soit en Intra au sein de l'entreprise cliente.



Dans l'hypothèse où la formation se déroule dans nos locaux, ces derniers (établissement, accueils, salle de formation, etc...) respectent les exigences de distanciation sociale et des barrières pour votre santé et votre sécurité collectives et individuelles.



Ils répondent en outre à certaines exigences de l'accessibilité aux personnes en situation de handicap (cf fiche d'accessibilité : <https://www.lafitte-avocatsocial.fr>). Ces dernières reçoivent en amont les informations nécessaires à leur accueil sur le lieu de formation et peuvent à tout moment prendre attache avec les référents handicap, Christelle LAFITTE, Angéline COTTON et Evelyne CLOUET.

L'adresse du lieu de formation vous est communiquée sur votre Convocation de formation à laquelle a été jointe le plan d'accès de la formation ou partie de formation qui se déroulent en présentiel.

Pour votre confort, vous êtes invité(e) à vous présenter à l'adresse indiquée sur votre Convocation de formation 15 minutes avant l'heure de début de la session afin d'être guidé(e) par un membre de l'équipe vers la salle de formation.

### ■ L'équipement des salles de formation

La salle de formation du Cabinet LAFITTE est équipée d'un paperboard, de matériels multimédias et d'un vidéo projecteur permettant une animation collaborative.



Le lieu de formation permet les distances de sécurité sanitaire exigées entre chaque apprenant et leur Formateur et est limité en nombre de personnes selon la superficie de la pièce.

Tous les équipements (tables, chaises, tableaux blanc, poignées de portes et de fenêtres, interrupteurs, et matériels informatiques utilisés sont désinfectés quotidiennement et avant l'arrivée du groupe. L'entretien des parties communes (toilettes, rampes d'escalier, ascenseurs, salles de pause, ...) ont une fréquence de nettoyage quotidienne. Des lingettes et ou gel hydro alcoolique sont mis à disposition dans la salle.

Il peut être nécessaire d'organiser des flux de circulation ou de maintenir ouverts certaines portes afin d'éviter les contacts avec les poignées.

La salle de la formation et ses équipements tiennent compte préalablement à l'accessible et au confort de la personne en situation de handicap.

## ■ Vos horaires de formation

Les horaires de la formation établis sont indiqués sur votre Convocation de formation où un planning est établi indiquant les dates et durées, heures et lieux de rendez-vous pour chaque séquence de la formation.

## -Formation

La formation est prévue sur une durée journalière de 4 heures, voire 7 heures, entrecoupées de temps de déjeuner et de pause.

### *Moments de Pause*

Une pause de 10 minutes le matin et l'après-midi de la formation est prévue dans l'itinéraire pédagogique. C'est le moment que vous devez réserver pour vos échanges avec l'extérieur en cas de besoin.

### *Pause déjeuner*

L'heure de déjeuner est convenue d'un commun accord entre le Formateur et les stagiaires.

Sauf souhait contraire par vous-même ou votre employeur, le déjeuner est pris en commun avec le Formateur. Il est organisé par le Cabinet LAFITTE sous réserve que le lieu de restauration respecte les conditions de sécurité sanitaire. Le Cabinet LAFITTE peut être amené à supprimer la réservation et l'organisation des repas si la pleine sécurité attendue n'était pas assurée.

Comme il en aura été convenu en amont de votre formation, les repas et leur organisation sont facturés à vous même ou votre employeur après la formation.



***Nous vous souhaitons très bonne formation !***

***N'hésitez pas à nous contacter au moindre besoin***



VOS CONTACTS

**CABINET LAFITTE & ASSOCIÉS | RÉSIDENCE L'ALLIANCE**  
**3 RUE DU PONT DE L'AVEUGLE**  
**64600 ANGLET**  
**T : 05 59 25 42 40 - F : 05 59 58 22 71**  
**[cabinet@lafitte-avocatsocial.com](mailto:cabinet@lafitte-avocatsocial.com)**

Pour toute question, n'hésitez pas à contacter nos référents handicap avant la formation :

**-Christelle LAFITTE,**

**-Evelyne CLOUET,**

**-Angéline COTTON.**

Au 05.59.25.42.40. ou par courriel : [cabinet@lafitte-avocatsocial.com](mailto:cabinet@lafitte-avocatsocial.com)

## **REGLEMENT INTERIEUR**

**SELARL LAFITTE ET ASSOCIES, enregistrée en tant qu'organisme de formation à ANGLET, sous le n°75640402664 auprès du préfet de région Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes**

### **Article 1 – Objet**

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. Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie. Il a pour objet de rappeler à chacun ses droits et ses devoirs afin d'organiser la vie durant le stage de formation dans l'intérêt de tous.

### **Article 2 – Règles générales d'hygiène et de sécurité**

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur sur les lieux de stage, ainsi qu'en matière d'hygiène. Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du Code du Travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

### **Article 3 – Maintien en bon état du matériel**

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet : l'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite.

### **Article 4 – Utilisation des machines et du matériel**

Les machines et le matériel ne doivent être utilisés qu'en présence d'un formateur. Toute anomalie dans le fonctionnement des machines et du matériel et tout incident doivent être immédiatement signalés au formateur qui a en charge la formation suivie.

### **Article 5 – Consigne d'incendie**

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'organisme de manière à être connus de tous les stagiaires.

### **Article 6 - Accident**

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme. Conformément à l'article R 6342-3 du Code du Travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve dans l'organisme de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par le responsable du centre de formation auprès de la caisse de sécurité sociale.

### **Article 7 – Boissons alcoolisées**

Il est interdit aux stagiaires de pénétrer en état d'ivresse dans l'organisme ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

### **Article 8 – Interdiction de fumer**

En application du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les salles de dispensation des formations.

### **Article 10 – Horaires - Absence et retards**

Les horaires de stage sont fixés par le responsable de l'organisme de formation et portés à la connaissance des stagiaires soit par voie d'affichage, soit à l'occasion de la remise aux stagiaires du programme de stage. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires de stage sous peine de l'application des dispositions suivantes:

- en cas d'absence ou de retard au stage, les stagiaires doivent avertir le formateur ou le secrétariat de l'organisme qui à en charge la formation et s'en justifier. Par ailleurs, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage, sauf circonstances exceptionnelles précisées par le responsable de l'organisme de formation de l'organisme ;
- lorsque les stagiaires sont des salariés en formation dans le cadre du plan de formation, l'organisme doit informer préalablement l'entreprise de ces absences. Toute absence ou retard non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires ;
- en outre, pour les stagiaires demandeurs d'emploi rémunérés par l'État ou une région, les absences non justifiées entraîneront, en application de l'article R 6341-45 du Code du Travail, une retenue de rémunération proportionnelle à la durée des dites absences. Par ailleurs, les stagiaires sont tenus de remplir ou signer obligatoirement et régulièrement, au fur et à mesure du déroulement de l'action, l'attestation de présence, et en fin de stage le bilan de formation ainsi que l'attestation de suivi de stage.

### **Article 11 – Formalisme attaché au suivi de la formation**

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation.

À l'issue de l'action de formation, il se voit remettre une attestation de fin de formation et une attestation de présence au stage à transmettre, selon le cas, à son employeur ou à l'organisme qui finance l'action.

Le stagiaire remet, dans les meilleurs délais à l'organisme de formation les documents qu'il doit renseigner en tant que prestataire (demande de rémunération ou de prise en charge des frais liés à la formation ; attestations d'inscription etc).

#### **Article 11 – Accès à l'Organisme**

Sauf autorisation expresse du responsable de l'organisme de formation, les stagiaires ayant accès à l'organisme pour suivre leur stage ne peuvent:

- y entrer ou y demeurer à d'autres fins;
- y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme, ni de marchandises destinées à être vendues au personnel ou au stagiaires.

#### **Article 12 – Tenue et comportement**

Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans l'organisme.

#### **Article 13 - Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires**

L'organisme décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les stagiaires dans son enceinte.

#### **Article 14 – Sanctions**

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation 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 croissant d'importance :

- Rappel à l'ordre
- Avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation ;
- Blâme
- Exclusion définitive de la formation

#### **Article 15 – Entretien préalable à une sanction et procédure.**

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ne soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui. Lorsque l'organisme de formation envisage une prise de sanction, il convoque le 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 n'a pas d'incidence sur la présence du stagiaire pour la suite

de la formation. Au cours de l'entretien, le stagiaire a la possibilité de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation. 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 stagiaire : celui-ci a alors la possibilité de donner toute explication ou justification des faits qui lui sont reprochés. Lorsqu'une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat est considérée comme indispensable par l'organisme de formation, aucune sanction définitive relative à l'agissement fautif à l'origine de cette exclusion ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et, éventuellement, qu'il ait été convoqué à un entretien. La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien. Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme lettre recommandée, ou d'une lettre remise contre décharge. L'organisme de formation informe concomitamment l'employeur, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

#### **Article 16 – Exemple**

Un exemplaire du présent règlement est remis à chaque stagiaire (avant le début de la formation).

Fait à : ANGLET

le : 31/05/2017



# Procédure de réclamations

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 la SELARL LAFITTE ET ASSOCIES.

## **1. Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31)**

« 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 la SELARL LAFITTE ET ASSOCIES, sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF la SELARL LAFITTE ET ASSOCIES, 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 05.59.25.42.40. ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur Internet "Formulaire\_reclamation. V01.01.2021" ou sur demande directe par mail faite à la SELARL LAFITTE ET ASSOCIES [cabinet@lafitte-avocatsocial.com], en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : la SELARL LAFITTE ET ASSOCIES – Résidence l'Alliance 3 rue du pont de l'aveugle 64600 ANGLET.

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. Si besoin, le recours à un Médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations 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 dans sa version en vigueur à la date de la réclamation,
- Traiter la réclamation dans les délais,
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence,

- Mettre en place des actions correctives,
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

## **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.
- Nom du client
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que la SELARL LAFITTE ET ASSOCIES)
- Opération(s) concernée(s)
- Description de la réclamation
- Identification des manquements de l'OF la SELARL LAFITTE ET ASSOCIES
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)
- 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 du client sur le 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. Contrôle interne**

La SELARL LAFITTE ET ASSOCIES établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

**SELARL LAFITTE ET ASSOCIES**  
**Résidence l'Alliance - 3 rue du Pont de l'Aveugle – 64600 ANGLET**  
**Avocats inscrits au Barreau de BAYONNE**  
**Enregistrée sous le N° 75 64 04026 64**  
**Auprès du préfet de région Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes.**  
**Code NAF 6910Z - N° Intracommunautaire : FR 50821737582**

**Au capital de 200.000 euros**  
**RCS BAYONNE 821 737 582 / SIRET : 821 737 582 00014**  
**Membre d'une association agréée, le règlement des honoraires par chèque est accepté.**