LIVRET D'ACCUEIL DU STAGIAIRE

MÂAT
FORMATION

LIVRET D'ACCUEIL DU STAGIAIRE

Sommaire

Ce livret vous présente MAAT FORMATION, les conditions dans lesquelles se déroule votre formation, les règles qui s'y appliquent et les personnes à contacter. Conservez-le : il répond à la plupart des questions pratiques que vous pourriez vous poser avant, pendant et après la session.

1. MAAT FORMATION

a. Notre équipe 3
b. Nos offres de formation 3
c. L'organisme de formation 4

2. ORGANISATION DE VOTRE FORMATION

a. Notre engagement qualité et nos moyens pédagogiques 5
b. Organisation pratique et déroulement de votre formation 5
c. Le suivi de votre formation sur Dendreo 6
d. Votre formation à distance (classe virtuelle) 8

3. ADAPTATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

4. PRÉVENTION DES VIOLENCES, DU HARCÈLEMENT ET DES DISCRIMINATIONS

a. Notre engagement 15
b. De quoi parle-t-on ? 15
c. Nos mesures de prévention 15
d. Signaler une situation 16
e. Ce que fait MAAT FORMATION après un signalement 16
f. Les ressources extérieures 17

5. LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

6. RÉCLAMATION

7. CONTACT

1 . MAAT FORMATION

a. Notre équipe

Dorothée ARENAS — Présidente

Exerçant depuis une quinzaine d'années dans les ressources humaines, notamment au sein de cabinets d'expertise-comptable, c'est avec aisance que j'accompagne et forme au quotidien les entreprises sur des problématiques telles que la prévention et la sécurité au travail, l'égalité professionnelle, la qualité de vie et les conditions de travail ou la politique handicap.

Pascal VIDAL — Directeur général

Après 20 ans dans l'industrie en France et en Europe, ayant occupé des postes à tous les niveaux hiérarchiques, j'ai décidé il y a 10 ans de transmettre mes connaissances et mon expertise au travers de missions d'accompagnement et de formation. Spécialisé dans la prévention des risques et en particulier les RPS, j'aide notamment les entreprises à construire une politique managériale en cohérence avec des objectifs humains et économiques.

Nos habilitations

IPRP	MAAT FORMATION est enregistrée en qualité d'Intervenant en Prévention des Risques Professionnels (n° 26/2025 du 17/06/2025) dans les domaines RPS, geste et posture, santé mentale, handicap, médiation interpersonnelle, harcèlement moral et sexuel.
Formation SSCT des élus	Agrément pour dispenser aux représentants du personnel des Comités Sociaux et Économiques les stages nécessaires à l'exercice de leur mission en matière de santé, sécurité et conditions de travail — arrêté n° 2025/DREETS/Pôle Travail/73 du 8 août 2025.
Formation économique	Agrément pour dispenser la formation économique aux représentants du personnel des Comités Sociaux et Économiques — RAA n° 91 du 05/02/2026.
Sauvetage Secourisme du Travail	MAAT FORMATION est habilitée par la Commission nationale (n° H39283/2026/SST-1/O/10) pour dispenser les formations SST initiales et les maintiens et actualisations des compétences (recyclage).
Qualiopi	Certification qualité des prestations de formation au titre du référentiel national qualité, catégorie « action de formation ».

b. Nos offres de formation

MAAT FORMATION est un organisme de formation continue pour adultes dans le domaine de la prévention, de la santé et de la sécurité au travail. Les formations proposées vous permettront d'améliorer la sécurité au travail et la gestion des risques psychosociaux dans votre société, mais également de respecter vos obligations en matière de formations obligatoires pour le CSE, en matière de CSSCT ainsi que la formation obligatoire du référent harcèlement.

97 % de taux de satisfaction

Taux calculé sur l'ensemble des questionnaires de satisfaction remplis par les apprenants à l'issue de chaque session (plateforme Dendreo), sur les 12 derniers mois glissants. Données au 22 octobre 2026 ; taux actualisé en continu sur www.maat-prevention.fr.

Nos formations phares :

- Les missions du référent harcèlement moral et sexuel
- Formation CSE juridique et économique
- Prévenir et gérer les risques psychosociaux
- Formation initiale 5 jours des nouveaux élus du CSE à la santé, sécurité et conditions de travail, et formation de renouvellement 3 ou 5 jours des élus du CSE
- L'essentiel de la QVCT

Toutes nos formations s'adaptent à votre besoin, et nous pouvons également créer une formation en collaboration avec vous.

c. L'organisme de formation

Rendez-vous sur **www.maat-prevention.fr** pour :

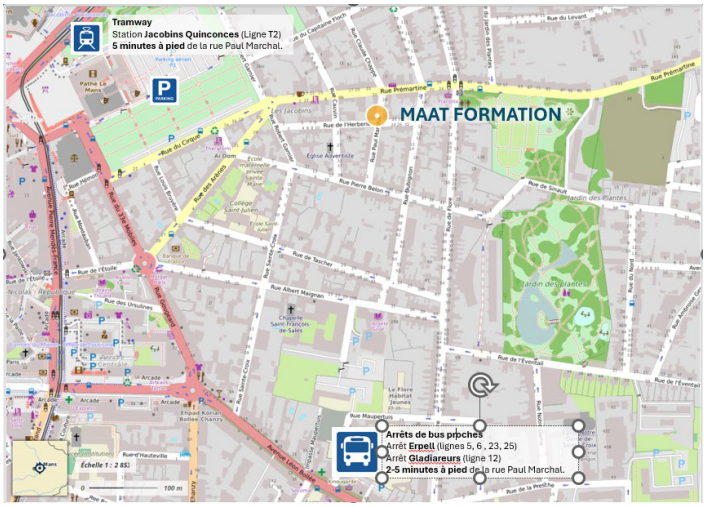
- trouver rapidement une formation et le contenu complet des programmes ;
- obtenir un renseignement, traiter un besoin administratif ou suivre une formation ;
- demander un devis pour une formation interentreprises ou intra-entreprise en présentiel.

Plan et consignes d'accès

Nos locaux se situent au **13 rue Paul Marchal, 72000 Le Mans**.

Capacité d'accueil : 6 personnes. La salle est équipée d'un vidéoprojecteur et d'un accès au wifi. Vous avez la possibilité d'arriver jusqu'à 15 minutes avant le début de la session pour vous installer tranquillement. Des boissons chaudes et froides sont mises à votre disposition tout au long de la journée pour votre confort.

Tramway	Station Jacobins Quinconces (ligne T2), à 5 minutes à pied de la rue Paul Marchal.
Bus	Arrêt Erpell (lignes 5, 6, 23, 25) et arrêt Gladiareurs (ligne 12), à 2-5 minutes à pied de la rue Paul Marchal.
En voiture	Le parking des Jacobins est à deux pas de la Cité Plantagenêt et du Tribunal de Grande Instance. Les sorties piétonnes donnent sur la place des Jacobins, à quelques minutes à pied de la salle de formation.



Accès à la salle de formation, 13 rue Paul Marchal, Le Mans

2 . ORGANISATION DE VOTRE FORMATION

a. Notre engagement qualité et nos moyens pédagogiques

MAAT FORMATION est enregistrée sous le numéro de déclaration d'activité **52720223072** auprès du préfet de région des Pays de la Loire et a obtenu la **certification QUALIOPI** dans la catégorie « action de formation ». Cette certification est un gage et une garantie supplémentaire quant à la qualité du processus de déroulement de nos actions de formation, mais c'est aussi une reconnaissance de l'implication au quotidien de notre équipe.

Nos formations intègrent une approche transverse du développement des compétences, qui consacre une part importante aux échanges d'expériences entre participants pour illustrer et approfondir un apprentissage. Cette approche concrète mobilise l'intelligence collective de travail et les pratiques partagées par les participants pour les exercices et les mises en situation.

Les formateurs

Nos formateurs sont tous sélectionnés sur des critères précis : leur pédagogie, leur expérience et leur niveau de technicité dans les domaines abordés. Ils maintiennent leurs connaissances en continu dans leur domaine. Nous les accompagnons dans la maîtrise des méthodes et la capitalisation des nouvelles techniques, moyens et outils pédagogiques, pour que les formations soient concrètes et opérationnelles.

Les supports de formation

Les ressources pédagogiques sont mises à votre disposition sur votre espace Dendreo. Vous y trouvez le détail des concepts abordés lors de la formation, ainsi que les questionnaires à compléter (voir la rubrique *c. Le suivi de votre formation sur Dendreo*).

b. Organisation pratique et déroulement de votre formation

De la demande à l'inscription

À la suite de votre prise de contact pour une session de formation, MAAT FORMATION vous adresse le programme et le devis correspondant. Ces documents sont adressés à la structure si c'est elle qui fait la demande de formation et la finance, notamment dans le cas d'une session « intra ». Vous êtes sollicité lors d'un bref questionnaire pour exprimer vos attentes et vos besoins, et nous permettre de procéder à d'éventuels ajustements pédagogiques.

L'inscription est effective lorsque le devis nous est renvoyé dûment signé. Nous vous adressons ensuite une convention à nous retourner signée. Quelques jours avant le début de la formation, MAAT FORMATION vous adresse une **convocation** et le lien comprenant l'ensemble des ressources nécessaires au participant.

Horaires et rythme

- Les horaires figurent sur votre **convocation**, avec un planning indiquant les dates, durées, heures et lieux de rendez-vous pour chaque séquence.
- La formation est prévue sur une **durée journalière de 7 heures**, avec un temps de déjeuner.
- Une pause d'une dizaine de minutes est prévue le matin et l'après-midi.
- L'heure et les modalités de déjeuner sont convenues d'un commun accord entre le formateur et l'entreprise ou les apprenants.
- Le nombre de participants est de **12 personnes maximum**.

Présence et assiduité

Vous devez être présent aux horaires indiqués sur votre convocation. En cas de retard, d'absence ou d'imprévu, il est impératif de prévenir dans les meilleurs délais Dorothée ARENAS, par mail à **dorothee.arenas@maat-prevention.fr** ou au **07 89 84 91 36** : elle préviendra votre formateur.

Le contrôle de l'assiduité des apprenants est assuré par votre **émargement à chaque demi-journée**. Un émargement complet conditionne la réception, le dernier jour de la formation, de votre **certificat de réalisation**.

c. Le suivi de votre formation sur Dendreo

MAAT FORMATION utilise la plateforme **Dendreo** pour assurer le suivi administratif et pédagogique de votre formation, que celle-ci se déroule en présentiel ou à distance. Vous recevez par e-mail un accès à votre espace, sur lequel vous retrouvez les questionnaires à compléter, la feuille d'émargement et vos documents.

Avant la formation : l'autopositionnement d'entrée

Vous recevez un court questionnaire d'**autopositionnement** à compléter **avant le démarrage**. Il nous permet de situer votre niveau initial et d'ajuster si besoin la formation. Merci de le remplir dès sa réception ; à défaut, vous le compléterez en tout début de session.

Pendant la formation : l'émargement, matin et après-midi

Votre présence est validée par votre **signature électronique** sur Dendreo, **à chaque demi-journée** : une fois le matin, une fois l'après-midi.

1. À l'ouverture de chaque demi-journée, le formateur vous invite à signer (sur tablette, smartphone, ou via un lien ou un QR code). Apposez votre signature à la souris ou au doigt — la plus lisible possible — puis validez.
2. Vérifiez que votre signature est bien enregistrée avant de poursuivre.
3. Recommencez l'après-midi : une nouvelle signature est attendue pour la seconde demi-journée.

Le bouton de signature, dans le bandeau en haut de la classe virtuelle

La fenêtre d'émargement : signez à la souris ou au doigt, puis validez

> **À retenir**
>
> Les apprenants n'ayant pas émargé sont considérés comme **absents**. Un émargement complet, à chaque demi-journée, conditionne la remise le dernier jour de votre **certificat de réalisation**. En formation à distance, l'émargement s'effectue de la même manière, à votre connexion à la classe virtuelle.

À la fin de la formation : l'autopositionnement de sortie

En fin de session, vous complétez un **second autopositionnement**. La comparaison avec celui d'entrée permet de mesurer votre **progression** tout au long de la formation.

Le questionnaire de satisfaction

À l'issue de la formation, vous êtes invité à remplir un **questionnaire de satisfaction « à chaud »** directement sur Dendreo. Votre avis est essentiel : il nourrit notre démarche d'amélioration continue et notre certification Qualiopi. Quelques minutes suffisent, et vos réponses restent confidentielles.

L'accès aux questionnaires : autopositionnement et satisfaction

Récupérer vos documents et votre livret ressources

L'ensemble de vos supports (livret ressources, supports pédagogiques, attestations) est mis à votre disposition sur votre espace Dendreo. Pour les télécharger :

1. connectez-vous à votre espace apprenant à partir du lien reçu par e-mail ;
2. ouvrez la rubrique **Documents / Ressources** de votre session ;
3. téléchargez votre livret ressources et les supports souhaités ; vous pouvez les conserver, dans le cadre d'un usage strictement personnel.

L'accès aux documents partagés de votre session

Le formateur vous montre cette manipulation en fin de session et reste disponible si vous rencontrez la moindre difficulté d'accès.

En résumé, sur Dendreo vous aurez à

- compléter votre autopositionnement d'entrée avant la formation ;
- émarger matin et après-midi, chaque jour ;
- compléter votre autopositionnement de sortie ;
- remplir le questionnaire de satisfaction de fin de formation ;
- télécharger votre livret ressources et vos documents.

Pour toute question sur l'utilisation de Dendreo, contactez Dorothée ARENAS : **dorothee.arenas@maat-prevention.fr** ou **07 89 84 91 36**.

d. Votre formation à distance (classe virtuelle)

MAAT FORMATION dispense une partie de ses actions en formation ouverte et à distance (FOAD), sous forme de **classes virtuelles** animées en direct par un formateur sur la plateforme **Dendreo Live**. Les objectifs pédagogiques, la durée, les contenus, les modalités d'évaluation et la valeur du certificat de réalisation sont **identiques à ceux d'une session en présentiel** : seules les modalités d'animation et les moyens techniques diffèrent. Les étapes décrites à la rubrique *c.* ci-avant — autopositionnements, émargement, satisfaction, téléchargement des ressources — s'appliquent de la même manière.

Les modalités proposées

100 % distanciel	L'intégralité de la formation se déroule en classe virtuelle synchrone : vous voyez et entendez le formateur et les autres participants, en direct, et vous intervenez comme en salle.
Mixte	Certaines séquences se déroulent en salle, d'autres en classe virtuelle. La convocation précise, pour chaque séquence, la modalité, le lieu ou le lien de connexion.
Travaux en autonomie	Selon les formations, des activités asynchrones (lectures, quiz, cas pratiques) sont mises à disposition sur votre espace Dendreo, en amont ou entre deux séquences. Le temps estimé vous est indiqué.

Le déroulement d'une journée à distance

- Le **lien de connexion** vous est adressé par e-mail avec la convocation. La classe virtuelle est ouverte **15 minutes avant** le début de la session, afin que chacun puisse s'installer et tester son matériel.
- Le rythme est adapté au distanciel : les séquences sont plus courtes qu'en présentiel et une **pause d'une dizaine de minutes est prévue toutes les 90 minutes environ**, en plus de la pause déjeuner.
- Les méthodes pédagogiques sont transposées : partage d'écran, tableau blanc collaboratif, sondages, salles en sous-groupes, dépôt de documents, chat.

> **À retenir**
>
> Une classe virtuelle est un **temps de formation à part entière**. Prévoyez de vous y consacrer pleinement, depuis un lieu calme, comme vous le feriez pour une journée en salle : prévenez vos collègues de votre indisponibilité et mettez de côté téléphone et messagerie professionnelle pendant les séquences.

Les prérequis techniques

Pour que la formation se déroule dans de bonnes conditions, vous devez disposer du matériel et de la connexion décrits ci-dessous. **Merci de vérifier ces points dès réception de votre convocation** et de nous signaler sans attendre toute difficulté : nous rechercherons ensemble une solution avant la session (aménagement technique, prêt de matériel par votre employeur, bascule en présentiel si nécessaire).

Élément	Ce dont vous avez besoin
Matériel	Un **ordinateur ou une tablette récents**. Les classes virtuelles reposent sur une technologie de visioconférence avancée, plus exigeante que les outils grand public : les postes légers de type **ChromeBook** et les **smartphones d'entrée de gamme** ne sont généralement pas assez puissants.
Navigateur	Un navigateur récent et **à jour** : **Google Chrome** ou **Mozilla Firefox** sont recommandés. Les navigateurs de smartphone (navigateur Samsung notamment) ne prennent pas correctement en charge les technologies utilisées. Aucun logiciel n'est à installer.
Connexion internet	Au minimum **3,2 Mbit/s en envoi (upload) et 3,2 Mbit/s en réception (download)** pour une classe de plus de deux participants (2,0 / 2,5 Mbit/s pour un face-à-face), avec une **latence (ping) inférieure à 400 ms**. Vous pouvez tester votre débit sur **www.speedtest.net**. Une connexion filaire (Ethernet) est plus stable que le Wi-Fi ; évitez le partage de connexion mobile.
Audio et vidéo	Une **webcam**, un **micro** et des **haut-parleurs** en état de fonctionnement. L'usage d'un **casque-micro** est vivement conseillé : il supprime l'écho et améliore nettement le confort d'écoute de tout le groupe.
Environnement	Un espace **calme, correctement éclairé** et sans passage, où vous pourrez parler librement pendant toute la durée de la session. Un second écran, sans être nécessaire, est un vrai confort.

Les réglages à effectuer avant la session

- **Autoriser la caméra et le microphone.** À la première connexion, votre navigateur vous demande l'autorisation d'accéder à vos caméras et micros : cliquez sur **Autoriser**. Si vous avez cliqué sur *Bloquer* par erreur, cliquez sur l'icône de caméra ou de micro située dans la barre d'adresse pour annuler le blocage.
- **Désactiver les extensions de votre navigateur** (bloqueurs de publicité de type Adblock, notamment), qui peuvent perturber l'affichage et le son.
- **Vérifier votre antivirus.** La fonction « **Web Shield** » de l'antivirus **Avast** entre en conflit avec les sites utilisant le port 443 et fait apparaître les flux vidéo sous forme de cadres noirs : elle doit être désactivée avant de rejoindre la classe virtuelle.
- **Réseau d'entreprise protégé :** si vous vous connectez depuis un poste de travail derrière un pare-feu ou un proxy, faites vérifier par votre service informatique que la configuration du réseau autorise le **port 443 en TCP et en UDP**.
- **Micro ou caméra qui ne fonctionnent pas ?** Le blocage vient souvent d'un cookie d'autorisation : videz le cache et les cookies de votre navigateur, puis redémarrez votre ordinateur.

> **À retenir**
>
> Ces vérifications prennent quelques minutes et évitent l'immense majorité des incidents. Réalisez-les **la veille** de la formation, et non le matin même : vous conserverez ainsi le temps de nous solliciter en cas de difficulté.

Se connecter, tester, être accompagné

Rejoindre la classe virtuelle et tester son matériel

- Cliquez sur le **lien de connexion** reçu par e-mail, ou accédez à la classe depuis votre **espace Dendreo**.
- Un écran vous invite à **tester votre micro et votre caméra** et à vérifier que les bons périphériques sont sélectionnés. L'outil de test contrôle également votre **haut-parleur** et votre **connexion**, **avant** que vous n'entriez dans la classe.
- Une fois le test passé, cliquez sur **Participer**. Si la salle est **verrouillée**, votre demande d'accès est transmise au formateur, qui vous fait entrer dès qu'il est prêt.
- Connectez-vous **10 à 15 minutes avant** l'heure de début afin de réaliser ce test tranquillement. Un **test de connexion accompagné** peut être organisé avec MAAT FORMATION : formulez-en la demande au plus tard 48 heures avant la formation.

L'assistance technique et pédagogique

Quand	Qui contacter et comment
Avant la formation	Dorothée ARENAS — **dorothee.arenas@maat-prevention.fr** ou **07 89 84 91 36**. Toute question technique posée avant la session reçoit une réponse sous 48 heures ouvrées.
Pendant la formation	Signalez la difficulté **au formateur** (à l'oral ou par le chat) : il est votre premier interlocuteur et interrompt la séquence si nécessaire. En parallèle, la **bouée de secours** située en bas de l'écran déroule les points à vérifier et permet d'**envoyer un rapport d'incident**. L'assistance MAAT reste joignable au **07 89 84 91 36**.
Après la formation	Pour l'accès à vos documents, à votre certificat de réalisation ou à votre espace Dendreo : **contact@maat-prevention.fr**.

En cas de problème technique majeur

Dans tous les cas, **prévenez immédiatement** le formateur ou MAAT FORMATION, par téléphone si besoin. La suite donnée dépend ensuite de l'**origine de l'incident**.

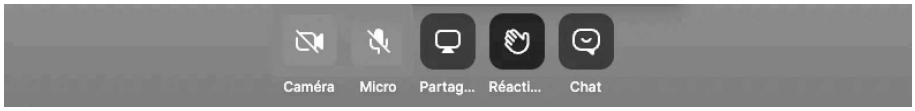
Origine de l'incident	Conséquence
Incident imputable à MAAT FORMATION indisponibilité de la plateforme Dendreo Live, panne de connexion ou de matériel du formateur, interruption de l'animation	Le formateur **reprend la séquence** concernée dès le rétablissement. Si l'incident se prolonge, la séquence est **reportée** et une nouvelle date vous est proposée par MAAT FORMATION, **sans frais supplémentaire**, afin que le volume horaire prévu soit intégralement réalisé. L'incident est tracé par MAAT FORMATION et le financeur en est informé.
Incident imputable au participant matériel, connexion internet, environnement de travail, restrictions du réseau de l'entreprise	La session **se poursuit pour le groupe** : le formateur ne peut ni l'interrompre ni la reporter, et seul le temps réellement suivi est porté sur votre feuille d'émargement. Vous n'êtes pas pour autant laissé sans solution : le formateur vous transmet les éléments manqués et fait un point avec vous, et MAAT FORMATION peut vous proposer de **suivre la séquence concernée sur une session ultérieure**, selon les places disponibles et les modalités convenues avec votre financeur.

Ces situations restent rares, et c'est tout l'objet des vérifications techniques préalables : en les réalisant la veille de la session, vous vous épargnez l'essentiel des difficultés.

Utiliser Dendreo Live pendant la classe

Les commandes en bas de l'écran

Bouton	À quoi il sert
Caméra	Activer ou désactiver votre caméra à tout moment pendant le créneau.
Micro	Activer ou couper votre microphone.
Partager	Partager un onglet de votre navigateur, une fenêtre ou tout votre écran, lorsque le formateur vous le demande ou vous le propose.
Réactions	**Demander à parler** (lever la main) et réagir par émojis à ce qui est dit.
Chat	Ouvrir la fenêtre de discussion écrite et les groupes de discussion.



La barre de commandes, en bas de la classe virtuelle

Les commandes en haut et sur les côtés

Élément	À quoi il sert
Bandeau d'information	Rappelle l'intitulé de la formation, la date et les horaires du créneau en cours. Un compteur affiche le temps écoulé depuis le début de la classe.
Bouton de signature	Accéder à l'**émargement électronique** du créneau.
Dossier	Consulter les **documents partagés** par le formateur ou par MAAT FORMATION, et déposer les vôtres.
Sourire	Accéder aux **questionnaires** : autopositionnement et questionnaire de satisfaction.
Plein écran	Basculer la classe virtuelle en plein écran.
Picture in Picture	Afficher les caméras dans une petite fenêtre flottante, pratique lorsque vous partagez votre écran. *Non disponible sous Firefox.*
Diagnostic	Consulter l'état de votre connexion internet et les conseils pour l'améliorer.
Bouée de secours	Vérifier les points techniques et **envoyer un rapport d'incident**.
Quitter la classe	Sortir de la visioconférence et revenir à votre espace Dendreo.

Échanger, partager, et les règles de la classe

Échanger pendant la séance

- Le **chat** permet d'écrire aux autres participants ou au formateur.
- Le formateur peut ouvrir des **groupes de discussion** pour les travaux en sous-groupes : une invitation apparaît, cliquez sur **Joindre le groupe**.
- Pour intervenir sans couper le formateur, utilisez **Demander à parler** : il est averti et vous donne la parole. Les **émojis** permettent de réagir sans interrompre.
- Un **tableau blanc collaboratif** peut être utilisé pour certains exercices ; le formateur vous guide dans sa prise en main et peut vous transmettre le tableau réalisé.

> **Attention**
>
> Le **contenu du chat n'est pas conservé** après la fin du créneau de formation. Notez au fur et à mesure les liens, références et réponses qui vous seront utiles, ou demandez au formateur de les reprendre dans les documents partagés.

Partager votre écran et adapter l'affichage

- Vous pouvez partager **un onglet, une fenêtre ou tout votre écran**. Sur Mac, le son ne peut être partagé que depuis un **onglet** précis, et non depuis une fenêtre ou l'écran entier.
- Trois niveaux d'affichage sont disponibles : **maximiser la fenêtre** Dendreo Live, **maximiser** la caméra ou l'écran partagé (les autres caméras restent visibles en dessous), ou passer en **plein écran** (seul l'élément sélectionné reste affiché).

Les règles de la classe virtuelle

Le **règlement intérieur** de MAAT FORMATION (rubrique 5 du présent livret) s'applique intégralement aux formations à distance. S'y ajoutent quelques règles propres à la classe virtuelle :

- **Activez votre caméra** autant que possible : elle rend les échanges vivants et permet au formateur d'adapter son animation à votre compréhension. Faites-nous part de toute contrainte empêchant son usage.
- **Coupez votre micro** lorsque vous ne prenez pas la parole, pour limiter les bruits de fond.
- **N'exercez aucune autre activité** pendant la formation (conduite, réunion, traitement de votre messagerie) : elle est incompatible avec la participation active attendue et avec votre sécurité.
- Le **lien de connexion est personnel** : il ne doit pas être transmis à un tiers. Aucune personne étrangère à la session ne peut assister à la classe virtuelle.
- **Il est formellement interdit d'enregistrer, de filmer ou de capturer** tout ou partie des séances, ainsi que d'utiliser tout dispositif de captation (articles 8 et 8 bis du règlement intérieur). Les échanges entre participants sont confidentiels et les supports sont protégés au titre du droit d'auteur.
- **Le respect des personnes s'applique aussi à l'écrit** : aucun propos sexiste, harcelant ou discriminatoire n'est admis, ni à l'oral, ni dans le chat ou les groupes de discussion (rubrique 4 et article 4 bis du règlement intérieur).
- En cas de **retard, d'absence ou de départ anticipé**, prévenez dans les meilleurs délais Dorothée ARENAS, qui informera le formateur et le financeur. Vos **temps de connexion** à la classe virtuelle sont enregistrés par la plateforme et constituent, avec l'émargement, la preuve de votre assiduité.

Enregistrement, accessibilité et check-list

Enregistrement et replay

Par principe, **les classes virtuelles de MAAT FORMATION ne sont pas enregistrées**. Un enregistrement ne peut être réalisé qu'à titre exceptionnel et **après avoir recueilli votre autorisation** en début de session. Le cas échéant, un **point rouge** s'affiche dans la classe virtuelle pour vous en informer pendant toute la durée de l'enregistrement, et le replay est mis à votre disposition sur votre espace Dendreo. Cette possibilité ne modifie en rien l'interdiction faite aux participants d'enregistrer ou de capter la séance par leurs propres moyens.

Accessibilité et situation de handicap

Le distanciel ouvre des possibilités d'aménagement supplémentaires : transmission des supports en amont, temps majoré, adaptation du rythme et de la durée des séquences, agrandissement des documents, appui individualisé pendant la session, ou bascule vers une modalité présentielle lorsque celle-ci est plus adaptée. Signalez votre besoin dès l'inscription à **dorothee.arenas@maat-prevention.fr** (voir la rubrique 3 du présent livret).

Ma check-list avant la classe virtuelle

- ☐ J'ai reçu ma convocation et le lien de connexion, et je les ai enregistrés.
- ☐ J'ai complété mon autopositionnement d'entrée sur Dendreo.
- ☐ J'utilise un ordinateur ou une tablette récents, avec Chrome ou Firefox à jour.
- ☐ J'ai testé mon débit et ma latence (www.speedtest.net).
- ☐ Ma webcam, mon micro et mon casque fonctionnent ; j'ai autorisé leur accès dans le navigateur.
- ☐ J'ai désactivé mes extensions de navigateur et, le cas échéant, l'Avast Web Shield.
- ☐ J'ai réservé un lieu calme et prévenu mon entourage professionnel de mon indisponibilité.
- ☐ Je me connecte 10 à 15 minutes avant et j'exécute le test technique.
- ☐ Je sais qui contacter en cas de problème : 07 89 84 91 36.

Captures d'écran de la classe virtuelle : Dendreo Live.

Les informations relatives à la connexion, à l'assiduité et aux évaluations sont traitées par MAAT FORMATION pour les seuls besoins du suivi de votre formation et de ses obligations qualité et réglementaires. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification en écrivant à contact@maat-prevention.fr.

3 . ADAPTATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Un accompagnement pris en compte dès l'inscription

L'accompagnement spécifique des personnes en situation de handicap ou confrontées à des problèmes de santé est pris en compte dès l'inscription.

En tant qu'organisme de formation, nous nous devons de pouvoir renseigner, accueillir, accompagner et former des stagiaires en situation de handicap, et de donner à tous les mêmes chances d'accéder à la formation.

Afin que les personnes bénéficient de nos formations et se sentent accueillies avec la plus grande bienveillance et convivialité, tous les formateurs MAAT FORMATION, par leur formation et leur expérience professionnelle, sont sensibilisés au sujet du handicap, sur les acteurs, les dispositifs et les formes de handicap.

Par ailleurs, MAAT FORMATION a mis en place une procédure, d'ordre organisationnel et pédagogique, en partenariat avec **CAP&PRO France**, pour permettre à un maximum de personnes en situation de handicap de bénéficier de ses formations : différents aménagements peuvent être envisagés en fonction des lieux de dispense des formations. Des ajustements concernant les modalités pédagogiques et d'animation sont également possibles, en présentiel comme en classe virtuelle.

Nos formateurs sont systématiquement informés en amont des prédispositions qui auront été prises pour vous accueillir.

> **Parlons-en**
>
> Afin d'échanger sur vos besoins, contactez-nous au moment de votre inscription : **dorothee.arenas@maat-prevention.fr** ou **07 89 84 91 36**.

4. VIOLENCES, HARCÈLEMENT, DISCRIMINATIONS

a. Notre engagement

Chacun doit pouvoir se former dans un cadre sûr et respectueux. MAAT FORMATION ne tolère **aucune forme de violence, de harcèlement ou de discrimination**, y compris les violences sexistes et sexuelles (VSS), quels qu'en soient l'auteur et la personne visée : apprenant, formateur, intervenant, salarié de l'entreprise d'accueil ou membre de l'équipe MAAT.

Cet engagement s'applique partout où se déroule votre formation : dans nos locaux, dans ceux de votre entreprise ou d'un lieu loué, en classe virtuelle, dans les échanges écrits liés à la formation (chat, messagerie, groupes de discussion, réseaux sociaux) et lors des temps collectifs organisés dans le cadre de la session.

Ce dispositif répond à l'obligation de prévention et de traitement de ces situations prévue par le référentiel national qualité (indicateur 12). Il complète, sans s'y substituer, les obligations de votre employeur et les dispositifs de votre entreprise : référent harcèlement de l'employeur et du CSE, ressources humaines, service de prévention et de santé au travail.

b. De quoi parle-t-on ?

Agissement sexiste	Tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant (art. L. 1142-2-1 du code du travail). *Exemples : « blagues » sexistes, remarques dévalorisantes sur les compétences supposées d'un sexe.*
Outrage sexiste ou sexuel	Imposer à une personne un propos ou un comportement à connotation sexuelle ou sexiste qui porte atteinte à sa dignité ou crée à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante (art. R. 625-8-3 et 222-33-1-1 du code pénal). *Exemples : commentaires sur le physique, sifflements, gestes obscènes.*
Harcèlement sexuel	Propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste répétés, portant atteinte à la dignité de la personne ou créant une situation intimidante, hostile ou offensante. Toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but d'obtenir un acte de nature sexuelle y est assimilée (art. 222-33 du code pénal, L. 1153-1 du code du travail).
Agression sexuelle et viol	Toute atteinte sexuelle commise avec violence, contrainte, menace ou surprise. Le viol est un crime (art. 222-22 et suivants du code pénal).
Harcèlement moral	Propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de vie ou de travail, susceptible de porter atteinte aux droits et à la dignité de la personne, d'altérer sa santé ou de compromettre son avenir professionnel (art. 222-33-2 du code pénal, L. 1152-1 du code du travail), y compris lorsqu'ils sont le fait de plusieurs personnes ou se déroulent en ligne (cyberharcèlement).
Discrimination	Traiter une personne moins favorablement en raison d'un critère interdit par la loi : origine, sexe, situation de famille, grossesse, apparence physique, particulière vulnérabilité économique, patronyme, lieu de résidence, état de santé, perte d'autonomie, handicap, caractéristiques génétiques, mœurs, orientation sexuelle, identité de genre, âge, opinions politiques, activités syndicales, capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une prétendue race ou une religion déterminée… (art. 225-1 du code pénal).
Violences	Toute atteinte à l'intégrité physique ou psychique d'une personne : coups, bousculades, menaces, intimidation, insultes, y compris par écrit ou en ligne.

> **À retenir**
>
> « C'était pour rire » n'excuse rien : pour plusieurs de ces agissements, la loi retient leur effet sur la personne visée, et pas seulement l'intention de leur auteur. Un seul fait grave suffit à justifier un signalement.

c. Nos mesures de prévention

- **Des formateurs informés.** Tous les formateurs intervenant pour MAAT FORMATION, y compris les formateurs indépendants et sous-traitants, sont informés de ces règles et tenus de les respecter et de les faire respecter.

- **Un cadre posé dès l'ouverture.** En début de session, le formateur rappelle les règles du groupe — respect mutuel, non-jugement, confidentialité des échanges, droit de ne pas répondre à une question personnelle — et indique à qui s'adresser en cas de difficulté.
- **Les exercices pratiques et les contacts physiques.** Certaines formations comportent des gestes techniques (sauvetage secourisme du travail, gestes et postures) ou des mises en situation. Le formateur explique chaque geste avant de le faire pratiquer, recueille votre accord avant tout contact physique et vous permet de choisir votre partenaire d'exercice ou de pratiquer sur mannequin. Si un exercice vous met mal à l'aise, dites-le : le formateur recherche avec vous une alternative permettant d'atteindre l'objectif pédagogique.
- **Les sujets sensibles.** Nos formations abordent souvent le harcèlement, les violences ou les risques psychosociaux. Le formateur annonce ces contenus à l'avance ; personne n'est tenu de partager son expérience personnelle et vous pouvez vous retirer un moment si un échange vous affecte. Un temps d'échange individuel peut vous être proposé à l'issue de la séquence.
- **En classe virtuelle.** Le chat, les salles de sous-groupes et le tableau blanc sont soumis aux mêmes règles. Le formateur peut retirer un message ou faire sortir un participant de la classe.
- **Des repères accessibles.** Les numéros d'aide (voir f.) figurent dans ce livret, que vous retrouvez à tout moment sur votre espace Dendreo.

d. Signaler une situation

Vous êtes victime ou témoin d'une situation de violence, de harcèlement ou de discrimination pendant votre formation, ou vous avez un doute : **parlez-en**. Vous n'avez pas à apporter de preuve, ni à être certain de la qualification des faits.

La référente	**Dorothée ARENAS**, référente prévention des violences, du harcèlement et des discriminations — 07 89 84 91 36 — dorothee.arenas@maat-prevention.fr
Si la situation concerne la référente, ou si vous le préférez	**Pascal VIDAL**, directeur général — 06 86 45 36 90 — pascal.vidal@maat-prevention.fr
Pendant la session	**Votre formateur**, en aparté. Il ne garde pas l'information pour lui : il la transmet le jour même à la référente, et à elle seule.
En formation intra-entreprise	Vous pouvez aussi saisir le dispositif de votre entreprise (référent harcèlement de l'employeur ou du CSE, ressources humaines, service de prévention et de santé au travail). MAAT FORMATION peut vous y orienter.

Le signalement peut se faire de vive voix, par téléphone ou par e-mail, en indiquant en objet « Confidentiel — signalement ». Un signalement anonyme est également pris en compte, mais l'absence de contact limite les possibilités d'accompagnement et de vérification des faits.

> **En cas de danger immédiat**
>
> Appelez le **17** (police, gendarmerie) ou le **112**. Si vous ne pouvez pas parler, envoyez un SMS au **114**. Prévenez ensuite MAAT FORMATION.

e. Ce que fait MAAT FORMATION après un signalement

Étape	Ce qui se passe
1. Mise en sécurité sans délai	Mesures immédiates pour faire cesser la situation : séparation des personnes (changement de binôme, de sous-groupe ou de salle virtuelle), suspension de la séquence, exclusion temporaire à titre conservatoire de l'auteur présumé (article 10 du règlement), remplacement du formateur si celui-ci est mis en cause.
2. Écoute sous 1 jour ouvré	Entretien confidentiel avec la personne qui signale : écoute sans jugement, recueil de ses besoins, information sur ses droits et sur les ressources extérieures, y compris la possibilité de porter plainte.
3. Analyse sous 5 jours ouvrés	Recueil des faits et audition des personnes concernées, dont l'auteur présumé, qui peut s'expliquer dans le respect de la procédure de l'article 10. MAAT FORMATION accompagne la personne qui le souhaite dans ses démarches (dépôt de plainte, association d'aide aux victimes) et peut porter les faits à la connaissance des autorités compétentes, notamment en cas de danger.

Étape	Ce qui se passe
4. Décision	Sanctions disciplinaires prévues au règlement intérieur, fin de collaboration avec un formateur ou un sous-traitant mis en cause, information de l'employeur et du financeur sur les mesures prises à l'égard de l'auteur. Les informations concernant la personne victime ne sont transmises qu'avec son accord, sauf danger grave.
5. Poursuite du parcours	La situation ne doit pas vous conduire à abandonner votre formation. Les aménagements sont étudiés **au cas par cas**, avec vous et, le cas échéant, avec votre employeur et votre financeur : changement de groupe ou de session, report sur une session ultérieure, bascule en classe virtuelle ou aménagement individualisé.
6. Suivi et clôture	Vous êtes informé des suites données. La situation est consignée dans un registre confidentiel, accessible à la seule direction, et analysée de façon anonymisée pour améliorer nos pratiques de prévention.

Vos garanties

- **Confidentialité** : les informations ne sont partagées qu'avec les personnes qui en ont strictement besoin pour traiter la situation.
- **Aucune représaille** : nul ne peut être sanctionné, écarté de la formation ou pénalisé dans son évaluation pour avoir signalé ou témoigné de bonne foi.
- **Bonne foi** : seule la dénonciation sciemment mensongère est sanctionnable (art. 226-10 du code pénal) ; un signalement qui ne serait pas confirmé ne l'est pas.

f. Les ressources extérieures

Contact	Pour quoi
17 ou 112 **114 (SMS)**	Urgence et danger immédiat : police, gendarmerie, secours. Le 114 s'adresse aux personnes qui ne peuvent pas parler ou entendre. Appels gratuits.
3919	Violences Femmes Info : écoute, information et orientation des femmes victimes de violences et de leur entourage. Gratuit et anonyme. Ce n'est pas un numéro d'urgence.
arretonslesviolences.gouv.fr	Information, signalement et tchat anonyme et sécurisé, 24 h/24 et 7 j/7, avec des policiers et gendarmes formés aux violences sexistes et sexuelles.
116 006	France Victimes : aide et accompagnement de toute victime d'infraction, 7 j/7.
39 28	Défenseur des droits : écoute, conseil et accompagnement des victimes et témoins de discriminations (également sur antidiscriminations.fr).
Votre médecin du travail	Si vous êtes salarié : écoute et orientation en cas d'atteinte à votre santé liée à ces situations.

5. LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Dispositions générales

Article 1 : Champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participant à une action de formation organisée par MAAT FORMATION, c'est-à-dire à tous les apprenants et aux personnels du centre. Les dispositions du présent règlement sont applicables non seulement dans l'établissement proprement dit, mais aussi dans tout espace accessoire à l'organisme (parking, salle de formation) ainsi que dans les classes virtuelles. Chaque apprenant est censé accepter les termes du présent règlement avant d'entrer en formation. Un exemplaire est remis à chaque apprenant lors de l'envoi de la convocation par mail.

Article 2 : Objet du règlement

Le règlement rappelle les principales mesures applicables en matière d'hygiène et de sécurité dans l'établissement, fixe les règles applicables en matière de discipline et notamment la nature et l'échelle des sanctions applicables, les droits des apprenants en cas de sanctions pouvant être prises à leur encontre et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée.

Constitue une « sanction » au regard du code du travail (art. R. 6352-3) toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans le stage, ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Le présent règlement fixe également les modalités selon lesquelles la représentation des apprenants est assurée pour les formations d'une durée supérieure à cinq cents heures.

SECTION 1 — RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Article 3 : Hygiène et sécurité

La prévention des risques d'accidents et de maladie est impérative et exige de chacun le respect des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation, ainsi que de toute consigne imposée soit par la direction de l'organisme de formation, soit par le constructeur ou le formateur, s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque apprenant doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation. Le non-respect des consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

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 formation. Il est également interdit de jeter ses mégots sur les espaces extérieurs à l'établissement, un cendrier étant réservé à cet effet. La consommation d'alcool est strictement interdite dans l'ensemble des locaux de formation. Pour des raisons de propreté, la consommation de nourriture ne saurait être tolérée.

Il est interdit aux apprenants de pénétrer ou de séjourner dans l'enceinte de l'établissement en état d'ivresse ou sous l'emprise de la drogue. Il est également interdit d'introduire, de consommer ou de distribuer dans les locaux des produits stupéfiants ou des boissons alcoolisées. Le centre de formation se réserve le droit d'exclure un apprenant dans les conditions requises à l'article 4 si cette personne se trouve en état susceptible de perturber le déroulement des formations.

Toutefois, conformément à la réglementation en vigueur, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de sécurité et d'hygiène applicables aux apprenants sont celles de ce dernier règlement.

Les consignes d'incendie, et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichées dans les locaux de manière à être connues de tous les apprenants. L'apprenant doit en prendre connaissance. En cas d'alerte, l'apprenant doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation. Tout apprenant témoin d'un début d'incendie doit immédiatement alerter un représentant de l'organisme de formation, qui appellera les secours en composant le 18 depuis un téléphone fixe ou le 112 depuis un téléphone portable. Il est interdit de déposer et de laisser séjourner des matières inflammables dans les escaliers, passages et couloirs, ainsi qu'à proximité des issues des locaux et bâtiments.

Des toilettes et lavabos sont mis à la disposition des apprenants. Ces installations doivent être tenues en état constant de propreté.

SECTION 2 — DISCIPLINE GÉNÉRALE

Article 4 : Discipline

Le centre de formation remet à l'apprenant, via un lien adressé par mail, les horaires de formation, les lieux de formation ainsi que les noms et titres des intervenants. Ayant pris connaissance de ces informations, les stagiaires s'engagent à respecter le matériel mis à disposition, à respecter les horaires, à participer activement aux travaux qui leur seront confiés et à adopter une attitude professionnelle et respectueuse envers les autres apprenants et l'équipe d'animation, et de façon plus générale à ne perturber d'aucune manière le bon déroulement de la formation.

Une feuille de présence est émargée par chaque participant pour la fin de matinée et pour l'après-midi. Les apprenants n'ayant pas émargé sont considérés comme absents.

La direction se réserve, dans les limites imposées par les dispositions en vigueur, le droit de modifier les horaires de formation en fonction des nécessités de service. Les apprenants doivent se conformer aux modifications apportées par la direction aux horaires d'organisation de la formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions.

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les apprenants doivent avertir l'organisme de formation ou l'équipe d'animation et s'en justifier. L'organisme de formation informe immédiatement le financeur (employeur, administration, OPCO, Région, France Travail) de cet événement.

Sauf accord exprès de l'animateur, les apprenants ne peuvent quitter la salle avant l'heure prévue ; ils veilleront à sortir le plus discrètement possible afin de ne pas perturber le bon déroulement de la formation. En dehors des horaires de la formation (temps du déjeuner notamment), les apprenants ne sont plus sous la responsabilité de l'organisme de formation et assument leurs responsabilités en toute autonomie.

Les apprenants sont invités à se présenter en tenue vestimentaire correcte et à avoir un comportement et des attitudes garantissant le respect des règles élémentaires de savoir-être et de savoir-vivre à l'égard de toute personne présente, de manière à respecter la liberté et la dignité de chacun. Des prescriptions vestimentaires spécifiques sont transmises aux apprenants ou à leur entreprise pour chaque formation. Le port des EPI pourra être obligatoire pour les parties pratiques de certaines formations.

Dans le cadre des parties pratiques, les apprenants doivent appliquer strictement les consignes édictées par les formateurs pour leur sécurité et celle des autres apprenants. Le formateur pourra, à son appréciation, exclure de la session de formation toute personne pouvant, de par son comportement, mettre en danger la sécurité des participants. La circulation de l'information se fait par affichage sur des panneaux prévus à cet effet. La publicité commerciale, la propagande politique, syndicale ou religieuse sont interdites dans l'enceinte de l'organisme.

Article 4 bis : Respect des personnes — violences, harcèlement et discriminations

Tout agissement sexiste, tout outrage sexiste ou sexuel, tout harcèlement sexuel ou moral, toute agression ou violence physique, verbale ou psychologique et toute discrimination sont strictement interdits, à l'égard de toute personne présente dans le cadre de la formation : apprenants, formateurs, intervenants, personnels de MAAT FORMATION ou de l'entreprise d'accueil. Cette interdiction s'applique en présentiel comme en classe virtuelle, ainsi qu'aux échanges écrits et numériques liés à la formation (chat, messageries, groupes de discussion, réseaux sociaux), y compris la diffusion de propos ou d'images concernant un autre participant sans son accord.

Tout apprenant victime ou témoin de tels agissements peut les signaler selon les modalités décrites à la rubrique 4 du présent livret. Aucun apprenant ne peut être sanctionné, écarté de la formation ni pénalisé dans son évaluation pour avoir signalé ou relaté de bonne foi de tels agissements.

Ces agissements constituent une faute grave au sens du présent règlement. Ils peuvent justifier une mesure conservatoire d'exclusion immédiate de la session et exposent leur auteur aux sanctions prévues à l'article 10, sans préjudice des poursuites pénales éventuelles et des mesures que pourrait prendre son employeur.

Article 5 : Accident

L'apprenant victime d'un accident — survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail — ou le témoin de cet accident avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation. Tout apprenant est tenu d'utiliser tous les moyens de protection individuels et collectifs mis à sa disposition pour éviter les accidents et de respecter scrupuleusement les consignes particulières données par le formateur à cet effet.

Article 6 : Accès aux locaux

L'apprenant s'engage à respecter tant l'état que l'accès aux locaux loués pour la formation par MAAT FORMATION. Sauf autorisation expresse de la direction de l'organisme de formation, l'apprenant ne peut entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation, y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme, ni y procéder à la vente de biens ou de services.

Article 7 : Utilisation du matériel

Sauf autorisation particulière de la direction de l'organisme de formation, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite. L'apprenant est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur, et signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel. Pour toutes les formations nécessitant des travaux pratiques, le stagiaire doit se munir des EPI indiqués par le formateur.

Article 8 : Enregistrement, propriété intellectuelle

Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation, en présentiel comme en classe virtuelle. La documentation pédagogique remise lors des sessions est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

Article 8 bis : Dispositifs d'enregistrement et lunettes connectées

En complément de l'article 8, et afin de protéger la confidentialité des échanges, la propriété intellectuelle des supports ainsi que le droit à l'image de chaque participant, le port et l'utilisation de tout dispositif d'enregistrement ou de captation sont **interdits pendant les séances de formation**. Cette interdiction vise notamment, sans que cette liste soit limitative :

- les lunettes connectées (« smart glasses ») et dispositifs de réalité augmentée ;
- les caméras embarquées et caméras-sténopé ;
- tout objet connecté (montre, oreillette, stylo, badge) doté de fonctions photo, vidéo ou audio.

Ces dispositifs doivent rester éteints et rangés pendant toute la durée de la formation, sauf autorisation écrite préalable de MAAT FORMATION. Une exception peut être accordée lorsqu'un tel équipement constitue une aide technique liée à une situation de handicap : dans ce cas, merci de nous en informer dès votre inscription afin d'organiser les aménagements adaptés (voir la rubrique 3 du présent livret). Le non-respect de cette règle expose l'apprenant aux sanctions prévues aux articles 4 et 10 du présent règlement intérieur.

Article 9 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou d'endommagement de biens personnels

MAAT FORMATION décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les apprenants sur les lieux de formation.

SECTION 3 — MESURES DISCIPLINAIRES

Article 10 : Sanction

Tout manquement de l'apprenant 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 :

- rappel à l'ordre ;
- avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

Lorsqu'une sanction autre qu'un rappel à l'ordre est envisagée, le responsable de l'organisme de formation ou son représentant convoque l'apprenant en lui indiquant l'objet de la convocation. Cette convocation précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé en main propre contre décharge.

Au cours de l'entretien, l'apprenant peut se faire assister par une personne de son choix, apprenant ou salarié de l'organisme de formation. La convocation mentionnée ci-dessus fait état de cette faculté. Le directeur ou son représentant indique le motif de la

sanction envisagée et recueille les explications de l'apprenant. La sanction ne peut intervenir moins d'un jour ouvré ni plus de 15 jours après l'entretien. Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée à l'apprenant sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge.

Lorsque l'agissement a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat — notamment en cas de violence, de harcèlement ou de discrimination (article 4 bis) —, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que la procédure décrite ci-dessus ait été respectée.

Le responsable de l'organisme de formation informe de la sanction prise l'employeur de l'apprenant et, le cas échéant, l'organisme qui finance la formation.

SECTION 4 — REPRÉSENTATION DES STAGIAIRES

Article 11 : Organisation des élections

Il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant, au scrutin uninominal à deux tours, dans toute action de formation de plus de 500 heures prenant la forme d'un stage collectif. Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles, sauf les détenus. Le scrutin a lieu pendant les heures de formation. Le responsable de l'organisme de formation a la charge de l'organisation du scrutin et en assure le bon déroulement. Lorsque la représentation des stagiaires ne peut être assurée, le directeur du centre dresse un procès-verbal de carence.

Article 12 : Durée du mandat des délégués et leurs rôles

Les délégués sont élus pour la durée du stage. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit, de participer au stage. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin du stage, il est procédé à une nouvelle élection.

Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation. Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

Fait au Mans, le 27/08/2024 — mis à jour le 22/10/2026.

Procédure de traitement des réclamations

1. Réception de la réclamation

Les réclamations peuvent être adressées par e-mail à **contact@maat-prevention.fr**, via la rubrique contact du site internet (objet : réclamation), directement auprès du formateur, ou par téléphone au **07 89 84 91 36**. Toutes les réclamations sont enregistrées dans un outil de suivi avec les détails pertinents (nom du participant, date, description).

2. Accusé de réception

Un accusé de réception est envoyé au participant dans les **48 heures** suivant la réception de la réclamation. Il inclut la confirmation de la réception, la description de la procédure de traitement et le délai estimé pour une réponse initiale.

3. Analyse de la réclamation

Le directeur général analyse la réclamation et évalue ses causes potentielles et ses impacts. L'analyse est effectuée dans un délai de **5 jours ouvrables** suivant la réception.

4. Plan d'action

Un plan d'action est élaboré pour traiter la réclamation, incluant des actions correctives ou préventives. Le directeur général est en charge de cette étape. Le plan d'action est développé dans un délai de **5 jours ouvrables** après l'analyse.

5. Communication du plan d'action

Le directeur général informe le participant des mesures prises et des délais de résolution, dans un délai de **2 jours ouvrables** après la finalisation du plan d'action.

6. Mise en œuvre et suivi

Les actions correctives ou préventives sont mises en œuvre selon le calendrier défini. Le référent ou responsable de formation surveille l'avancement des actions et met à jour l'outil de suivi.

7. Clôture de la réclamation

Une fois les actions mises en œuvre, la résolution est vérifiée. Une communication de clôture est envoyée au participant, détaillant les actions prises et le remerciant pour sa réclamation. La réclamation est clôturée et la communication envoyée dans un délai de **5 jours ouvrables** après la mise en œuvre des actions.

> **Violences, harcèlement, discriminations : une procédure spécifique**
>
> Le signalement d'une situation de violence, de harcèlement ou de discrimination n'est pas traité comme une réclamation et n'attend pas les délais ci-dessus : il est pris en charge sans délai et de façon confidentielle par la référente, selon la procédure décrite à la rubrique 4.

7. CONTACT

Vos interlocuteurs

Dorothée ARENAS

Présidente
Référente handicap et référente prévention des violences, du harcèlement et des discriminations
07 89 84 91 36
dorothee.arenas@maat-prevention.fr

Pascal VIDAL

Directeur général
Traitement des réclamations et suppléant de la référente
06 86 45 36 90
pascal.vidal@maat-prevention.fr

MAAT FORMATION

Adresse	13 rue Paul Marchal, 72000 Le Mans
Contact général	contact@maat-prevention.fr — www.maat-prevention.fr
Déclaration d'activité	n° 52720223072 auprès du préfet de région des Pays de la Loire
Certification	QUALIOPI, catégorie « action de formation »

Merci de votre confiance

Toute l'équipe de MAAT FORMATION vous souhaite une excellente formation. N'hésitez pas à nous solliciter, avant, pendant ou après la session : votre retour nous permet de progresser.