

**LIVRET
D'ACCUEIL
DU STAGIAIRE**



mâAT
FORMATION

SOMMAIRE

1. MAAT FORMATION

- a. Notre équipe
- b. Nos offres de formation
- c. L'Organisme de formation

2. ORGANISATION DE VOTRE FORMATION

- a. Notre engagement qualité et nos moyens Pédagogiques
- b. Organisation pratique et déroulement de votre formation

3. ADAPTATIONS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

4. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

5. RECLAMATION

6. 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'expertises-comptables, c'est avec aisance que j'accompagne et forme au quotidien les entreprises sur les problématiques telles que la prévention et la sécurité au travail, l'égalité professionnelle, la Qualité de Vie et les Conditions de Travail, la politique handicap etc.

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 formations.

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.

MAAT Formation est enregistrée en qualité d'Intervenant en Prévention des Risques Professionnels (IPRP n°26/2025 – 17/06/2025) dans les domaines RPS, geste et posture, santé mentale, handicap, médiation interpersonnelle, harcèlement moral et sexuel.

MAAT Formation est agréé pour dispenser aux représentants du personnel des Comités Sociaux et Economiques des stages de formation 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

MAAT Formation a obtenu l'agrément pour dispenser la Formation économique aux représentants du personnel des Comités Sociaux et Economiques (RAA n°91 du 05.02.2026)

b. Nos Offres de formation

MAAT FORMATION est un organisme de formation continue pour adulte dans le domaine de la prévention, de la santé et sécurité au travail. Les formations proposées vous permettront d'améliorer la sécurité au travail, la gestion de vos 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.

96% des participants aux formations en 2025 recommandent MAAT Formation

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, nouveaux élus du CSE, à la Santé, Sécurité et Conditions de Travail et Formation Renouvellement 3 jours ou 5 jours, élus du CSE, à la Santé, Sécurité et Conditions de Travail**
- **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
- Un renseignement, besoin administratif ou suivi de 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 vidéo projecteur 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 seront mises à votre disposition tout au long de la journée pour votre confort.

Accès

En transport en commun

• Tramway

Station Jacobins Quinconces(Ligne T2)

5 minutes à pied de la rue Paul Marchal.

• Bus : Arrêts de bus proches

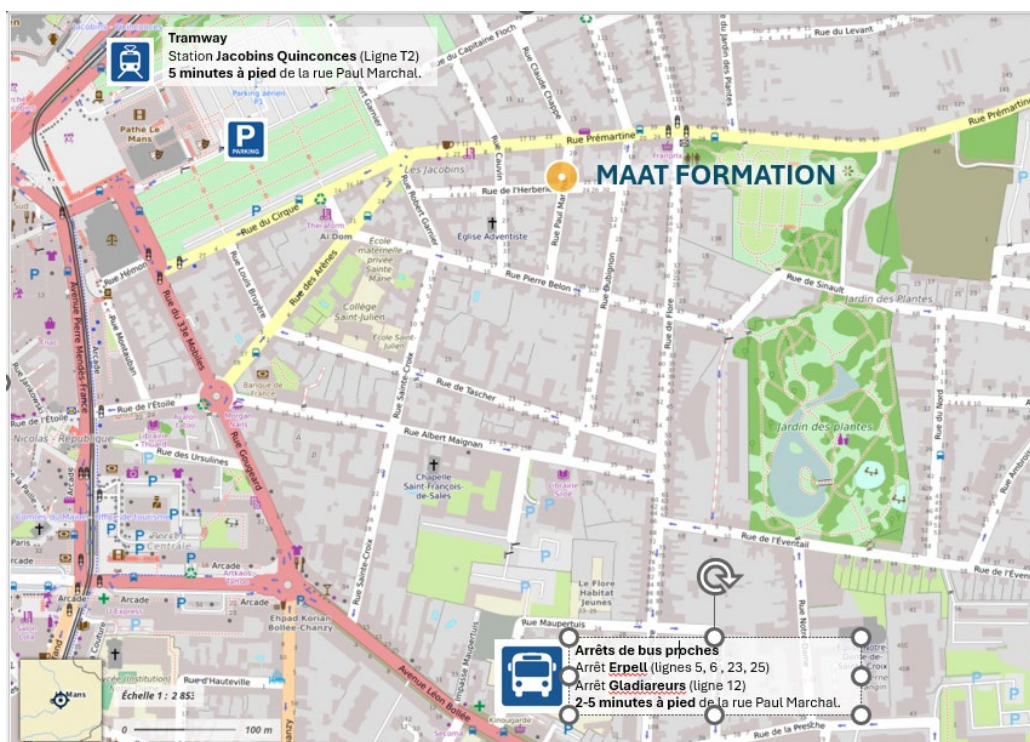
Arrêt Erpell (lignes 5, 6 , 23, 25)

Arrêt Gladiateurs(ligne 12)

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.



PRESENTATION

2. ORGANISATION DE VOTRE FORMATION

a. Notre engagement qualité et nos moyens Pédagogiques

MAAT FORMATION dont le numéro de déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro 52720223072 auprès du préfet de région des Pays de la Loire et a obtenu la certification QUALIOP1 dans la catégorie « action de formation ».

Cette certification est non seulement un gage et une garantie supplémentaire quant à la qualité du processus du 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.

Une approche concrète de la formation, qui mobilise l'intelligence collective de travail et les pratiques partagés par les participants, pour les exercices et mises en situation.

Les formateurs

Nos formateurs sont tous sélectionnés sur des critères précis tel que leur pédagogie, leur expérience et leur niveau de technicité dans les domaines abordés...

Ils maintiennent leurs connaissances en continu dans leur domaine. Nous accompagnons nos formateurs 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 téléchargeables via un lien reçu par mail le jour de la formation au sein duquel vous trouverez les détails des concepts abordés lors de la formation et un test de positionnement ainsi qu'un questionnaire de satisfaction.



b. Organisation pratique et déroulement de votre formation

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 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 à la suite 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.

Le nombre de participants en présentiel est de 12 personnes maximum.

Horaire de formation

Les horaires de la formation sont indiqués sur votre Convocation de formation avec un planning indiquant les dates et durées, heures et lieux de rendez-vous pour chaque séquence de la formation en présentiel.

La formation est prévue sur une durée journalière de 7 heures avec un temps de déjeuner. Une pause d'une dizaine de minutes le matin et l'après-midi de la formation est prévue.

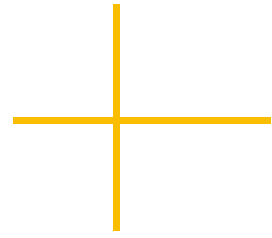
L'heure et les modalités de déjeuner sont convenues d'un commun accord entre le formateur et l'entreprise ou les apprenants.

Présence et assiduité

Vous devez être présent(e) aux horaires indiqués sur votre Convocation de formation.

En cas de retard, d'absence ou d'imprévu, il est impératif de prévenir dans les meilleurs délais, Dorothee ARENAS par mail ou par téléphone dorothee.arenas@maat-prevention.fr ou au 07 89 84 91 36, qui préviendra votre formateur.

Le contrôle de l'assiduité des apprenants est assuré par votre émargement chaque demi-journée. L'émargement conditionne la réception immédiate le dernier jour de la formation, de votre Certificat de réalisation de la formation.



2. ORGANISATION DE VOTRE FORMATION

c. Le suivi de votre formation sur Dendreo

MAAT FORMATION utilise la plateforme **Dendreo** pour assurer le suivi administratif et pédagogique de votre formation. 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. Quelques gestes simples vous seront demandés avant, pendant et à la fin de la formation.

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 complétez 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.

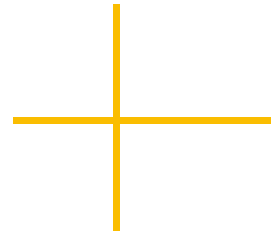
1. À l'ouverture de chaque demi-journée, le formateur vous invite à signer (sur tablette, smartphone, ou via un lien / QR code).
2. Vérifiez que votre signature est bien enregistrée avant de poursuivre.
3. Recommencez l'après-midi : une nouvelle signature est attendue pour la seconde demi-journée.

À retenir

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

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 de fin de formation

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.

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.

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.

3. ADAPTATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

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.

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

Afin d'échanger sur vos besoins, contactez-nous au moment de votre inscription :

dorothee.arenas@maat-prevention.fr

4. LE RÈGLEMENT INTERIEUR

Article 1 : Champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participantes 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,...). Chaque apprenant est censé accepter les termes du présent contrat 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 c'est-à-dire, les droits de ceux-ci en cas de sanctions pouvant être prises vis-à-vis des apprenants qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée.

Constitue une "sanction" au regard du code du travail (art R.922-3) : 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(e) 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 deux cents heures.

SECTION 1 : REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE :

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 ;
- 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 ainsi 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 est réservé à cet effet.

La consommation d'alcool est également 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/e apprenant dans les conditions requises à l'article 4, si cette personne se trouve en état susceptible de perturber le déroulement des formations (ainsi notamment en état d'ébriété).

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 affichés dans les locaux de manière à être connus 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 est tenu de respecter scrupuleusement les consignes relatives à la prévention des incendies. 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 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable. Il est interdit de déposer et de laisser séjourner des matières inflammables dans les escaliers, passages, 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 GENERALE

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
- Les noms et titres des intervenants.

Ayant pris connaissance de ces informations, les stagiaires s'engagent à :

- Respecter le matériel mis à disposition
- Respecter les horaires
- Participer activement aux travaux qui leur seront confiés
- Adopter une attitude professionnelle et respectueuse envers les autres apprenants, de l'équipe d'animation et de façon plus générale, ne perturber d'aucune manière le bon déroulement de la formation.

Une feuille de présence est émargée par chaque participant/e pour la fin de matinée et de l'après-midi.

Les apprenants n'ayant pas émargé seront considéré/es 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'heure 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, Pôle emploi, ...) de cet événement.

Sauf, accord express de l'animateur, les apprenants ne peuvent quitter la salle avant l'heure prévue, il veillera 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...) les apprenants ne sont plus sous la responsabilité de l'organisme de formation. Ils assument leurs responsabilités en toute autonomie.

Les apprenants sont invités à se présenter à l'organisme 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 dans l'organisme, de manière à respecter la liberté et la dignité de chacun.

Des prescriptions vestimentaires spécifiques sont transmises aux apprenants ou leur entreprise pour chaque formation. Le port des EPI pourront être obligatoire pour les parties pratiques de certaines formations.

Dans le cadre des travaux 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. Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les séances de formation.

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 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 et l'accès aux locaux loués pour la présente 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
- Procéder, dans ces derniers, 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.

L'apprenant signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.

Pour toutes les formations, nécessitant des travaux pratiques, le stagiaire doit se munir des EPI indiquées par le formateur.

ARTICLE 8 : Enregistrement, propriété intellectuelle

Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

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 9 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires

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

SECTION 3 - MESURES DISCIPLAIRES :

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.

Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant informe le financeur de la sanction prise par une 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 en lui indiquant l'objet de la convocation.

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. Le Directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications de l'apprenant.

La convocation mentionnée ci-dessus fait état de cette faculté.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour ouvré ni plus de 15 jours après l'entretien.

La sanction fait l'objet d'une notification écrite et motivée à l'apprenant sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge.

SECTION 4 - REPRESENTATION 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, selon les modalités suivantes :

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 à la charge de l'organisation du scrutin. Il en assure le bon déroulement.

Lorsque la représentation des stagiaires ne peut être assurée, le directeur du centre dresse un procès-verbal de carence.

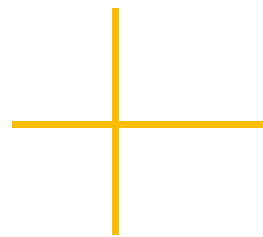
ARTICLE 12 : Durée du mandat des délégués et leurs rôles

Les délégués sont élus pour la durée du stage. Les 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



4. LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Complément à la Section 2 – Discipline générale

ARTICLE 8 bis : Dispositifs d'enregistrement et lunettes connectées

En complément de l'article 8 relatif à l'enregistrement et à la propriété intellectuelle, 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 « Adaptation des personnes en situation de handicap »).

Le non-respect de cette règle expose l'apprenant aux **sanctions** prévues aux articles 4 et 10 du présent règlement intérieur.

5. RECLAMATION

Procédure de Traitement des Réclamations

1. Réception de la Réclamation :

- **Canaux** : Les réclamations peuvent être reçues soit :
 - par email à contact@maat-prevention.fr
 - via le site internet dans la partie contact, objet : réclamation,
 - directement avec le formateur
 - par téléphone au 0789849136.
- **Enregistrement** : Toutes les réclamations sont enregistrées dans un outil de suivi (Excel ou outil dédié) avec les détails pertinents (nom du participant, date, description, etc.).

2. Accusé de Réception :

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

3. Analyse de la Réclamation :

- **Responsable** : Le Directeur Général analyse la réclamation.
- **Évaluation** : Les causes potentielles et les impacts de la réclamation sont évalués.
- **Délai** : L'analyse est effectuée dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

4. Plan d'Action :

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

5. Communication du Plan d'Action :

- **Responsable** : Le Directeur Général informe le participant des mesures prises et des délais de résolution.
- **Délai** : Cette communication est faite dans un délai de 2 jours ouvrables après la finalisation du plan d'action.

6. Mise en Œuvre et Suivi :

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

7. Clôture de la Réclamation :

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

6. CONTACT

MAAT FORMATION

13 rue Paul MARCHAL

72000 Le Mans

Pascal VIDAL

06 86 45 36 90

pascal.vidal@maat-prevention.fr

Dorothee ARENAS

07 89 84 91 36

dorothee.arenas@maat-prevention.fr