

LIVRET D'ACCUEIL



HUMANIN

Sommaire

1 MOT DE BIENVENUE	3 2
PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME	4 3
MOYENS TECHNIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX : VOTRE ACCUEIL EN FORMATION	9 4
MOYENS HUMAINS : UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE	12 5
VOTRE DOSSIER ET LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES	13 6
SÉCURITÉ	14 7
RÈGLEMENT INTÉRIEUR	15
Règlement intérieur des locaux KAZ ZARBOUTAN	15
Règlement intérieur applicable aux stagiaires de HUMAN IN	19 8
RÉCLAMATIONS	22 9
NOTES PERSONNELLES	25

1 MOT DE BIENVENUE

Bienvenue chez HUMAN IN

Nous sommes ravis de vous accueillir au sein de HUMAN IN, un organisme de formation dédié à celles et ceux qui souhaitent placer la relation humaine au cœur de leur pratique professionnelle.

Notre approche s'appuie sur une conviction forte : c'est par la qualité des liens que se construisent la performance durable, le bien-être collectif et l'innovation sociale.

À travers nos formations, nous vous invitons à vivre une expérience d'apprentissage concrète, engageante et transformatrice, pour développer vos compétences relationnelles, managériales et humaines.

Que vous soyez manager, formateur, professionnel de l'accompagnement ou simplement en quête de sens et d'évolution, vous trouverez ici un espace pour apprendre, réfléchir, expérimenter et faire grandir votre posture professionnelle.

Bienvenue dans l'univers de l'ingénierie relationnelle.

Bienvenue chez HUMAN IN

Ketty RECHOUZE,
Gérante

2 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME

1) Qui sommes-nous ?

Créé en janvier 2023, HUMAN IN est un organisme de formation né d'un constat simple mais fondamental : la qualité des relations humaines est aujourd'hui un levier stratégique majeur pour la transformation des organisations, la motivation des équipes, et le développement d'une société plus juste, plus consciente et plus durable.

Notre vocation est d'accompagner les professionnels, les managers, les acteurs du changement et les collectifs dans l'acquisition de compétences relationnelles, émotionnelles et managériales indispensables pour répondre aux défis contemporains : complexité, perte de sens, tensions internes, transformations rapides, exigence de coopération.

Chez HUMAN IN, nous croyons que la performance se construit dans la confiance, l'intelligence collective et l'alignement entre les intentions, les postures et les pratiques.

Nos formations reposent sur une approche intégrative mêlant psychologie, ingénierie relationnelle, intelligence émotionnelle, métacognition, théorie U, communication sensorielle et pensée expérientielle.

Nous intervenons dans des secteurs variés (éducation, ESS, entreprises, collectivités, structures sociales et médico-sociales) en proposant des dispositifs sur mesure, des formations certifiantes, des outils innovants et des accompagnements à forte valeur humaine.

Notre approche repose sur une conviction forte : l'humain n'est pas un rouage, c'est un acteur de transformation.

Chez HUMAN IN, nous plaçons la relation au centre de toute dynamique professionnelle. Parce qu'il ne peut y avoir de collectif solide sans lien de qualité, nous défendons une vision du management et de la coopération où l'écoute, la reconnaissance, la responsabilité et l'alignement sont les piliers de toute action durable.

Notre philosophie s'articule autour de 3 principes fondateurs :

- Tout changement commence par soi. Nous encourageons l'exploration de soi comme levier de changement collectif.
- Il n'y a pas de performance sans relation. La qualité du lien détermine la qualité des résultats.
- Apprendre, c'est expérimenter. Nous privilégions une pédagogie vivante, concrète et impliquante.

En cultivant des relations saines, conscientes et constructives, nous contribuons à faire émerger des environnements de travail où chacun peut trouver sa juste place, agir avec sens, et grandir en humanité.

Les valeurs de nos intervenants et formateurs

Nos intervenants sont bien plus que des formateurs : ce sont des passeurs d'expériences, des activateurs de conscience, des artisans de la relation. Chacun d'entre eux incarne pleinement les valeurs fondatrices de HUMAN IN, dans son parcours, sa posture et sa pratique pédagogique.

Ils partagent tous une même éthique relationnelle fondée sur :

- L'exemplarité : ils enseignent ce qu'ils pratiquent, et pratiquent ce qu'ils enseignent.
- L'authenticité : ils osent la présence vraie, l'écoute sincère et le dialogue ouvert.
- L'engagement : ils s'investissent pleinement dans chaque accompagnement, avec une attention portée à chaque individu.
- La transmission consciente : ils ne se contentent pas de délivrer du contenu, ils créent les conditions d'une transformation durable.

Formés à des approches variées (management, psychologie, coaching, médiation, management, neurosciences, pédagogie active...), ils mettent leur expertise au service d'une seule mission : révéler le potentiel humain par la puissance de la relation.

Nos engagements déontologiques :

Nous appliquons les principes généraux de l'éthique professionnelle par le respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, de respect, honnêteté, neutralité, de confidentialité (articles 226-13 et 226-14 du code pénal).

Nous nous engageons à mettre tout en œuvre dans le traitement rapide des demandes de personnes désireuses de s'informer sur les actions proposées par HUMAN IN, notamment en ce qui concerne le bilan de compétences et les actions de formation.

Nous nous engageons à ne pas outrepasser notre rôle et de nous garder de toute dérive à prétention thérapeutique, de prosélytisme, ou de manipulation psychologique.

Nous nous engageons à connaître et faire appliquer les lois et règlements et, en particulier, le partie VI du Code du Travail pour les actions de Formation Professionnelle Continue et nous tenir informée de leurs évolutions

Nous nous efforçons d'avoir une offre claire et compréhensible pour le bénéficiaire. La méthodologie, le coût, les objectifs et les modalités sont stipulés sur nos propositions (Exemple : temps en distanciel et temps en présentiel...)

L'information proposée doit conduire à l'absence de confusion ou de liaison entretenue entre les activités, notamment de bilan de compétences et les autres activités dès lors qu'elles sont réalisées au sein d'une même structure.

La démarche du bilan de compétences proposé par HUMAN IN comprend les 3 phases prévues par les textes législatifs et règlementaires (art. R-6313-4 du décret 2018-1330 du 28 décembre 2018).

Nous proposons des actions (tant en bilan de compétences qu'en action de formation ou d'accompagnement) personnalisées dont l'approche se fait en fonction du besoin de la personne tant dans la durée que dans le choix des outils et méthodologies utilisés.

Nous nous engageons à recourir à des méthodes et techniques fiables ou reconnues par la communauté professionnelle, mises en œuvre par des professionnels qualifiés dont les compétences peuvent être justifiées. Nous respectons le consentement du bénéficiaire pour tout usage d'outils ou méthodes d'investigation de ses caractéristiques personnelles ou professionnelles.

La nature et la teneur des investigations menées ont un lien direct avec l'objet de la prestation.

Dans le cadre de nos bilans de compétences, nous proposons une rencontre à 6 mois afin de faire le point de la situation avec le bénéficiaire.

Nos engagements concernant nos compétences professionnelles, le contexte et ses limites, notre intégrité, notre professionnalisme :

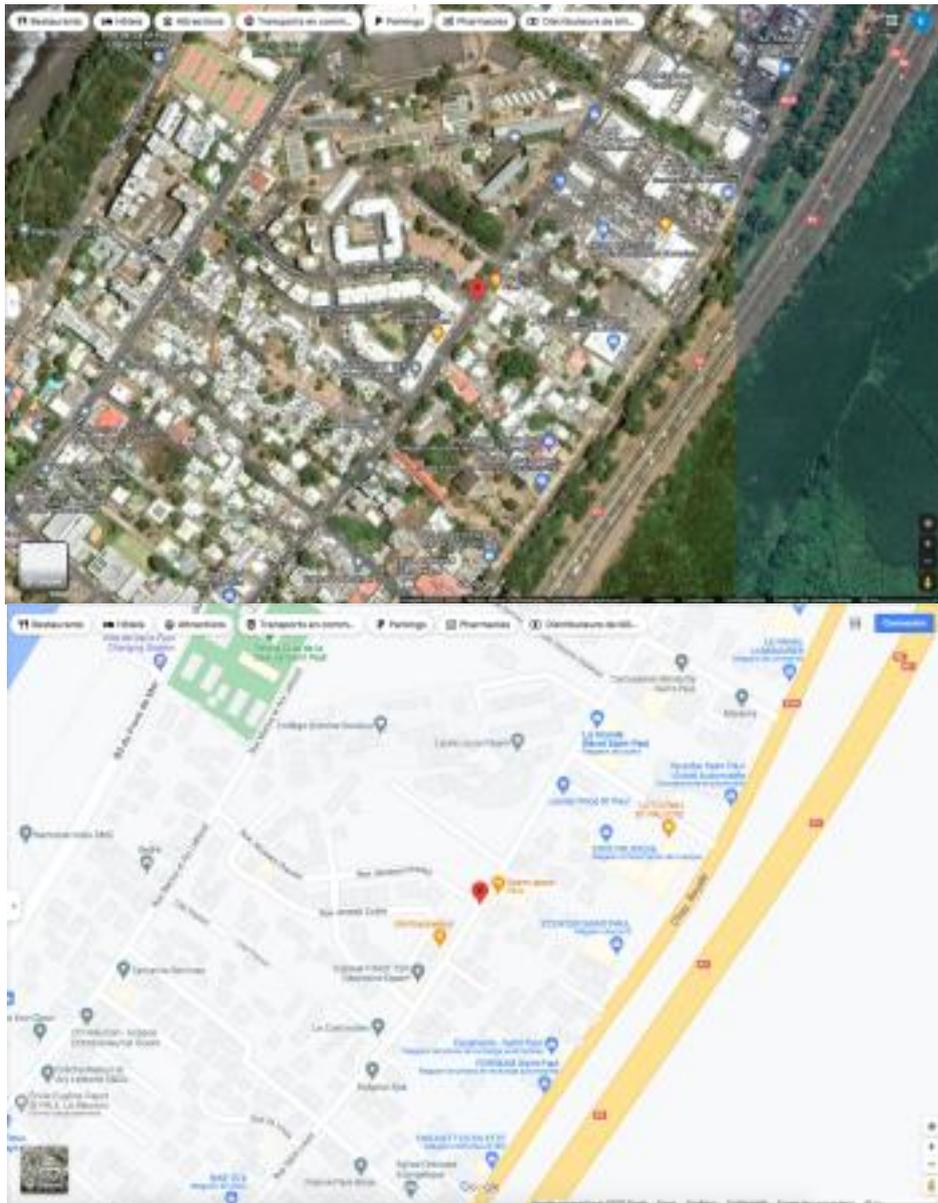
- Répondre aux besoins du bénéficiaire par un niveau d'expertise et de connaissance en lien avec la prestation demandée.
- Faire évoluer notre pratique grâce à des actions d'analyse de la pratique professionnelle, la supervision et la formation.
- Créer un environnement favorable pour répondre au besoin du bénéficiaire dans la prise en compte de sa demande.
- Favoriser le lien avec d'autres professionnels dans l'hypothèse où les compétences professionnelles du consultant et/ou du formateur ne seraient plus en adéquation avec la demande du bénéficiaire.
- Respecter la confidentialité et à ne divulguer aucune information, sauf accord avec le bénéficiaire.

- Agir dans le cadre strictement légal et ne pas encourager une conduite ou habitude malhonnête, déloyale, non professionnelle ou discriminatoire.
- Répondre aux besoins du bénéficiaire et financeur en se conformant au programme prévu dans le cadre des prestations proposées par la structure.

3 MOYENS TECHNIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX : VOTRE ACCUEIL EN FORMATION

1) Votre accueil au sein de nos bureaux

Notre bureau est situé au 316 rue St-Louis à Saint-Paul, Ile de la Réunion au sein du local la Kaz' Zarboutan.



Coordonnées GPS :

- Latitude -21.001295019407422
- Longitude : 55.28103701550563

Accessibilité :

- en voiture : de nombreuses places de parking gratuites sont disponibles à proximité immédiate du local
- en bus : arrêt Louis Payen, lignes Kar'ouest 1, 66, 70, 71, 72, 73, 74, LGO. L'arrêt est situé juste devant le local
- autres moyens de locomotion : notre jardin peut accueillir vélos, motos, rollers, trottinettes... mais pas vos dragons volants ;-)

Notre local dispose d'un espace d'accueil, de bureaux pouvant accueillir jusqu'à 8 personnes, d'un espace extérieur où vous pourrez prendre vos pauses.

Une fontaine à eau chaude / eau froide est mise à votre disposition.

Nos salles sont climatisées et/ou équipées de brasseurs d'air.

Nos espaces garantissent confidentialité et convivialité.

Il n'y a pas, à proprement parler, de période de fermeture spécifique du centre. Il n'y a pas de période de congé spécifique dans l'année, en dehors des périodes où il n'y a pas de prestations programmée. Les prestations peuvent avoir lieu le WE.

Les amplitudes horaires sont généralement les suivantes :



- Le matin : de 8h30 à 12h
- L'après-midi : de 13h à 16h30

Une adaptation est possible, vous référer à votre convocation et/ou aux informations délivrées par votre formateur et/ou le responsable pédagogique.

2) Votre accueil à l'extérieur de nos locaux

HUMAN IN met un point d'honneur à vérifier que les conditions requises pour le bon déroulement de ses prestations sont bien réunies avant de vous accueillir.

Vous serez bien évidemment informé des conditions de déroulement de nos prestations en amont du démarrage de celles-ci.

a. Modalités pratiques et aspects périphériques à la formation

De nombreux points où il est possible de se restaurer sur place ou à emporter se situent à proximité de notre local.

Voici une sélection de nos préférés :

- café moutarde
- le bistro réunionnais
- le loup

Bref, vous ne mourrez pas de faim ! 😊

Dans le cas où votre formation ne se déroulerait pas au sein de nos locaux, les modalités quant à la restauration vous seront communiquées sur votre convocation.

b. Accessibilité aux personnes en situation de handicap (PSH)

Notre établissement est conforme à la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Notre local est accessible aux personnes à mobilité réduite. Il est toutefois demandé aux personnes en situation de handicap de contacter le centre avant toute inscription.

La faisabilité du projet de formation ainsi que les modalités adaptatives à mettre en œuvre pour un accueil optimal seront alors étudiées.

4 MOYENS HUMAINS : UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

Fonction	Nom Prénom	Tél.	Mail	Missions
ASSISTANTE DE FORMATION	Frédérique Guyard MARION	0692304151	contact@human- in.re	- suivre votre dossier administratif - gérer administrativement les absences et toute autre gestion administrative
RESPONSABLE	KETTY RECHOUZE	0692401001	Ketty.rechouze@ human-in.com	- animer, encadrer, coordonner l'équipe

PÉDAGOGIQUE				pédagogique (formateurs et intervenants), - assurer le suivi pédagogique des bénéficiaires
FORMATEUR / INTERVENANT		0692401001	contact@humanin.com	<ul style="list-style-type: none"> - Définir le contenu pédagogique et le déroulement de la formation - Contribuer au bon déroulement des actions de formation dans le respect des règles de sécurité des biens et des personnes - Être en veille pédagogique et technique dans son domaine d'intervention - Évaluer les résultats
Responsable Handicap		0692304151	contact@humanin.com	<ul style="list-style-type: none"> - Être en veille pédagogique et accompagner toutes les personnes en difficulté ou porteurs d'handicap

RÉFÉRENT HANDICAP	Frédérique GUYARD	0692 30 41 51	contact@human- in.com	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser le repérage des personnes en situation de handicap dès l'accueil dans le centre de formation. - Veiller à une égalité de traitement lors des phases de recrutement (de sélection / de positionnement) mais aussi tout au long de la formation, permettant un égal accès au droit à la formation pour les personnes en situation de handicap. - Etre force de proposition pour le développement de l'accessibilité pédagogique des formations dispensées, en repérant les problématiques et axes de progrès. - Etre en capacité de mobiliser les dispositifs régionaux d'appui pour la mise en place de la compensation du handicap en formation autant que nécessaire. - Anticiper la fin de formation en garantissant la transmission aux partenaires des données utiles à l'intégration en emploi de la personne handicapée.
----------------------	----------------------	------------------	--------------------------	--

Le responsable pédagogique est votre interlocuteur pour toutes les questions relatives à votre formation en amont de son démarrage.

Une fois démarrée, c'est le formateur qui devient votre interlocuteur principal mais en cas de nécessité, vous pouvez vous adresser au responsable pédagogique.

5 VOTRE DOSSIER ET LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES

Les informations recueillies par HUMAN IN font l'objet d'un traitement destiné à assurer leur gestion administrative. Ces données permettent de facturer les frais de formation et d'établir des statistiques.

Le formateur a éventuellement accès aux données concernant votre situation et parcours professionnel.

Les données relatives à votre présence dans l'établissement sont transmises aux organismes de prise en charge de votre formation afin d'obtenir le règlement des frais de formation.

Conformément à la loi « *Informatique et Libertés* », vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser au responsable pédagogique.

6 SÉCURITÉ

Un registre de sécurité est disponible en libre accès à l'accueil du centre.

Vous y trouverez toutes les informations utiles en matière de réglementation, de moyens de secours contre l'incendie, des consignes...

En cas d'incendie :

- Gardez votre calme, ne criez pas
- Appelez les secours (**18**)
- Si vous vous en sentez capable et si les circonstances le permettent intervenez sur le début d'incendie avec un moyen adapté (extincteur se trouvant à l'accueil)
- Quittez le local en refermant bien la porte derrière vous et rendez-vous au point de rassemblement
- Répondez à l'appel et suivez les directives du responsable d'évacuation
- Ne revenez jamais en arrière même si vous avez oublié quelque chose

En cas de déclenchement de l'alarme incendie :

- Cessez les activités; calmement, fermez les fenêtres, quittez le local en vous conformant aux directives du responsable d'évacuation (formateur en charge du groupe en formation)
- Refermez la porte derrière vous sans la verrouiller
- Quittez le bâtiment
- Rejoignez le point de rassemblement
- Ne revenez jamais en arrière même si vous avez oublié quelque chose
- Au point de rassemblement répondez à l'appel

7 RÈGLEMENT INTÉRIEUR

1) Règlement intérieur des locaux LA KAZ ZARBOUTAN

PREAMBULE

Dans le respect des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles, le présent règlement intérieur a pour objet de fixer les règles générales et permanentes relatives aux mesures d'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, à la discipline, à l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des personnes qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée ainsi qu'à la protection contre le harcèlement moral ou sexuel dans les relations interpersonnelles au sein des locaux de la KAZ ZARBOUTAN.

Les dispositions de ce règlement s'appliquent à l'ensemble des personnes fréquentant les locaux de la KAZ ZARBOUTAN, que les personnes soient ou non directement liées par un contrat à HUMAN IN.

Dans cette perspective, le présent règlement intérieur a pour vocation de souligner l'importance d'une prise de conscience par les personnes fréquentant les locaux des risques qui existent sur le lieu de travail et du respect des règles qui ont pour but d'y réduire les risques.

Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de fréquentation des locaux et/ou durant toute la durée la liant HUMAN IN par un contrat.

PARTIE I – MESURES RELATIVES A L'HYGIENE, A LA SANTE ET A LA SECURITE

Article 1 - INTERDICTION ET SANCTIONS DU HARCELEMENT SEXUEL OU MORAL

Article 1.1 Harcèlement moral

Conformément aux articles L.1152-1 et suivants du code du travail aucun salarié personne ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Aucun salarié, aucune personne en formation ou en stage ne peut être sanctionnée ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi ou refusé de subir des agissements répétés de harcèlement moral ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés.

Article 1.2 Harcèlement sexuel

Conformément aux articles L. 1153-1 et suivants du code du travail, il est rappelé que personne ne doit subir des faits :

- 1° soit de harcèlement sexuel, constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante ;

- 2° soit assimilés au harcèlement sexuel, consistant en toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

Aucun salarié, aucune personne en formation ou en stage, aucun candidat à un recrutement, à un stage ou à une formation en entreprise ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi ou refusé de subir des faits de harcèlement sexuel tels que définis à l'article L.1153-1 du Code du travail, y compris, dans le cas mentionné au 1° de ce même article, si les propos ou comportements n'ont pas été répétés.

Aucun salarié, aucune personne en formation ou en stage ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir témoigné de faits de harcèlement sexuel ou pour les avoir relatés. Toute disposition ou tout acte contraire à ces dispositions est nul.

Toute personne qui se livre aux agissements mentionnés ci-dessus est passible des sanctions prévues à l'article 10 du présent règlement.

Article 2 – CONSIGNES DE SECURITE ET DE PREVENTION

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect : - Des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation et/ou de travail ;

- De toute consigne imposée par la direction soit de HUMAN IN, soit de l'employeur, soit de l'organisme de formation, le formateur ou l'intervenant s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque personne fréquentant les locaux de la KAZ ZARBOUTAN doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à

celle des autres en respectant les consignes générales en matière d'hygiène et de sécurité, ainsi qu'aux consignes internes particulières concernant la sécurité du personnel et la prévention des accidents et maladies professionnelles, portées à sa connaissance par voie d'affichage ou par voie électronique.

S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement l'employeur, la direction de l'organisme de formation et/ou le formateur qui doivent à leur tour en informer la direction de HUMAN IN au plus tard dans les 24 heures, sauf cas de force majeure, d'impossibilité absolue ou de motif légitime.

Tout accident survenu au cours du travail (ou du trajet), quel qu'en soit le caractère de gravité, doit être porté à la connaissance des mêmes protagonistes et doit être signalé selon les mêmes procédures.

Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

Dans le cas d'une convention de mise à disposition des espaces de travail signée entre la KAZ ZARBOUTAN ou son représentant et un ou des utilisateurs de l'établissement, ce dernier devient responsable de la surveillance des locaux mis à sa disposition et doit identifier la personne qui va assurer la surveillance précitée.

Il est responsable de la transmission des consignes générales et particulières de sécurité, des informations sur la mise en œuvre de l'ensemble des moyens de secours dont dispose l'établissement ainsi que les éventuelles consignes spécifiques données par LA KAZ ZARBOUTAN qu'il s'engage à transmettre aux personnes placées sous sa responsabilité.

1.1 Article 3 – SECURITE PHYSIQUE

Les personnes fréquentant les locaux de la KAZ ZARBOUTAN sont tenues d'observer les mesures d'hygiène et de sécurité, édictées dans le cadre des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux personnes fréquentant les locaux de la KAZ ZARBOUTAN d'y pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue.

Par application de l'article L.3511-7 du code de la santé publique, il est interdit de fumer et, vu l'article L. 3511-1 du code de la santé publique et dans la mesure où la cigarette électronique n'est pas considérée comme un médicament par les autorités de santé, de faire usage de la cigarette électronique dans les locaux de LA KAZ ZARBOUTAN

Article 4 - SECURITE DES LIEUX

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de LA KAZ ZARBOUTAN, dans le hall d'accueil. Les personnes fréquentant les locaux de la KAZ ZARBOUTAN doivent en prendre connaissance.

En cas d'alerte, les personnes fréquentant les locaux doivent cesser toute activité et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité ou des services de secours.

Toute personne témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter la direction de HUMAN IN l'employeur, l'organisme de formation et le formateur qui doivent à leur tour en informer la direction de HUMAN IN

Il est interdit de manipuler le matériel de secours (extincteur, Robinet d'Incendie Armé, etc.) en dehors de son utilisation normale, ainsi que d'en encombrer l'accès, de bloquer ou de gêner l'accès des issues de secours, de neutraliser ou d'entraver tout dispositif de sécurité ou de le déclencher d'une manière abusive.

PARTIE II – MESURES RELATIVES A LA DISCIPLINE

Article 5 - ACCES AUX LOCAUX DE SYLLAB' REUNION

Il est interdit d'introduire ou de faciliter l'introduction d'une personne extérieure dans les locaux de la KAZ ZARBOUTAN sans autorisation expresse des personnes habilitées.

Article 6 - USAGE DES LOCAUX DE SYLLAB' REUNION

Les locaux de la KAZ ZARBOUTAN sont réservés exclusivement aux activités professionnelles définies dans le devis et/ou contrat, sauf autorisation expresse de la direction.

Toute personne ayant accès aux locaux ne peut causer de désordre en quelque lieu que ce soit, ou agir de manière à nuire au bon déroulement des activités.

Chaque personne fréquentant les locaux de la KAZ ZARBOUTAN veillera à maintenir les locaux qui lui sont mis à disposition dans un état de propreté adéquat.

Il est interdit d'introduire tout appareil ou machine susceptible de salir ou de dégrader les locaux, le matériel ou l'environnement.

Article 7 - USAGE DU MATERIEL DE SYLLAB' REUNION

Toute personne est tenue d'utiliser le matériel mis à sa disposition ou qui lui est confié en vue de l'exécution de son travail, conformément à son objet et à son usage et de le conserver en bon état.

Il est interdit d'emporter du matériel appartenant à HUMAN IN sans en avoir reçu l'autorisation de la direction. Lors de la cessation de son contrat de travail, toute personne liée contractuellement à HUMAN IN doit restituer tout le matériel et les documents en sa possession appartenant à HUMAN IN.

Article 8 - EXECUTION DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Toute personne fréquentant les locaux de la KAZ ZARBOUTAN à quelque titre que ce soit est tenue :

- *De faire preuve de probité, d'impartialité et de respect d'autrui ;*
- *De porter une tenue vestimentaire décente, propre et correcte ;*
- *De s'abstenir de tout propos, acte ou comportement discriminant au sens du code du travail ou du code pénal ; il est rappelé que les critères de discrimination définis par ces codes sont l'origine, le sexe, la situation de famille, l'état de grossesse, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, le handicap, les caractéristiques génétiques, les mœurs, l'orientation ou l'identité sexuelle, l'âge, les opinions politiques, les activités syndicales, l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ;*
- *De ne pas divulguer à l'extérieur des informations relatives aux opérations techniques, financières, statistiques, comptables, juridiques, dont il aura eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions.*

Article 9 – HORAIRES, RETARD ET ABSENCES

9.1 Salariés de HUMAN IN

Chaque salarié a l'obligation de respecter les horaires et les durées de travail fixés dans son contrat de travail.

Tout retard doit être motivé auprès de la hiérarchie.

Les retards réitérés non justifiés peuvent entraîner l'une des sanctions disciplinaires prévues par le présent règlement intérieur.

Toute absence, de quelque nature qu'elle soit (mission, déplacement professionnel, congés payés ou annuels, autorisation d'absence etc.) doit, sauf pour raison d'ordre médical, exercice du droit de retrait, exercice des prérogatives des représentants du personnel ou représentants syndicaux, droit de grève ou cas de force majeure, faire l'objet d'une autorisation préalable du responsable hiérarchique.

En cas d'absence non préalablement autorisée, le salarié doit aviser son supérieur hiérarchique du motif de son absence et lui faire parvenir dans un délai de 48 heures, les pièces la justifiant.

9.2 Cas d'une mise à disposition des locaux

Dans le cadre d'un contrat de location d'espaces de travail, l'accès aux locaux de Syllab' Réunion doit se faire

aux dates et horaires définis dans le contrat.

Article 10 - SANCTIONS DISCIPLINAIRES ET REPRESENTATIONS

10.1 Salariés de HUMAN IN

Tout agissement fautif, toute infraction au présent règlement, peut, en fonction de sa gravité ou de sa répétition, faire l'objet d'une des sanctions suivantes :

- Premier groupe : l'avertissement
- Deuxième groupe : l'exclusion temporaire de fonctions pour une durée maximale de six mois,
- Troisième groupe : l'exclusion temporaire de fonctions pour une durée de six mois à deux ans.
- Quatrième groupe : le licenciement sans préavis ni indemnité.

Article 11 - DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

Le présent règlement intérieur entre en vigueur le 1^{er}.

Ils sont affichés le même jour dans les lieux prévus à cet effet.

Article 12 - MODIFICATIONS ULTERIEURES

Toute clause du règlement qui deviendrait contraire aux dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles du fait de leur évolution, serait nulle de plein droit.

2) Règlement intérieur relatif à nos prestations

Règlement applicable aux stagiaires de HUMAN IN

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.

Article 2 : Discipline

Il est formellement interdit aux apprenants lors d'une session de formation courte et aux stagiaires en situation de formation longue :

- D'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux de l'organisme ;
- De se présenter aux formations en état d'ébriété ;
- De manger dans les salles de cours ;
- D'utiliser les téléphones mobiles durant les sessions ;
- D'emporter ou modifier les supports de formation sans autorisation expresse la personne en charge de l'action de formation.

Par application de l'article L.3511-7 du code de la santé publique, il est interdit de fumer et, vu l'article L. 3511-1 du code de la santé publique et dans la mesure où la cigarette électronique n'est pas considérée comme un médicament par les autorités de santé, de faire usage de la cigarette électronique au cours des formations de HUMAN IN.

Toute personne participant aux formations de HUMAN IN à quelque titre que ce soit est tenue : -

- de faire preuve de probité, d'impartialité et de respect d'autrui ;
- de porter une tenue vestimentaire décente, propre et correcte ;
- de s'abstenir de tout propos, acte ou comportement discriminant au sens du code du travail ou du code pénal ; il est rappelé que les critères de discrimination définis par ces codes sont l'origine, le sexe, la situation de famille, l'état de grossesse, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, le handicap,

les caractéristiques génétiques, les mœurs, l'orientation ou l'identité sexuelle, l'âge, les opinions politiques, les activités syndicales, l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ;

- *de ne pas divulguer à l'extérieur de HUMAN IN d'informations relatives aux opérations techniques, financières, statistiques, comptables, juridiques, dont il aura eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions;*

Assiduité des stagiaires de HUMAN IN :

Le non-respect des horaires peut entraîner des sanctions. Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

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

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

De plus, conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire –dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics– s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence.

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émergence au fur et à mesure du déroulement de l'action ou d'attester de sa présence au cours dans le cas d'une formation à distance. Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation.

A 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/administration 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 charges des frais liés à la formation ; attestations d'inscription ou d'entrée en stage...).

Article 3 : Sanctions

Tout manquement au présent règlement intérieur, et tout agissement considéré comme fautif par la direction de HUMAN IN 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 :

- *Avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation ;*
- *Blâme ;*
- *Exclusion définitive de la formation.*

Article 4 : 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 et ait eu la possibilité de s'expliquer devant une Commission de discipline.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après avis de la Commission de discipline.

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 5 : Représentation des stagiaires

Lorsqu'un stage a une durée supérieure à 500 heures, il est procédé à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant en scrutin uninominal à deux tours. Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles, sauf les détenus admis à participer à une action de formation professionnelle.

L'organisme de formation HUMAN IN organise le scrutin qui a lieu pendant les heures de formation, au plus tôt 20 heures, au plus tard 40 heures après le début du stage. En cas d'impossibilité de désigner les représentants des stagiaires, l'organisme de formation dresse un PV de carence qu'il transmet au préfet de région territorialement compétent.

Les délégués sont élus pour la durée de la formation. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit de participer à la formation.

Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin de la session de formation, il est procédé à une nouvelle élection dans les conditions prévues aux articles R.6352-9 à R.6352-12.

Les représentants des stagiaires 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.

Article 6 : Hygiène et sécurité

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité. À cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l'organisme doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.

Article 7 : Diffusion et reconnaissance du règlement intérieur

- Le présent règlement intérieur est mis à disposition des apprenants avant le début d'une formation inférieure ou égale à 40 heures et notifié dans la convocation avec un lien hypertexte permettant sa

- consultation à distance ou envoyé par mail ;*
- *Il est envoyé par courrier ou par courriel avant toute inscription définitive pour une formation d'une durée supérieure à 40 heures et inférieure ou égale à 120 heures ;*
 - *Il doit être signé par le demandeur avant toute inscription définitive à une formation supérieure à 120 heures.*

Article 8 : modifications ultérieures

Le présent règlement intérieur et son annexe entrent en vigueur le 1^{er} Décembre 2019.

Toute clause du règlement qui deviendrait contraire aux dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles applicables à HUMAN IN du fait de leur évolution, serait nulle de plein droit.

8 RÉCLAMATIONS

Si malgré tous les efforts déployés par nos équipes afin que votre formation se déroule au mieux, vous rencontrez des difficultés au cours de votre formation ou souhaitez formuler une réclamation, vous avez la possibilité de le faire :

- par mail via le formulaire qui peut vous être envoyé à la demande et qui figure en annexe du présent livret ou
- via le registre ou la boîte à suggestions disponible au sein de nos locaux.

Procédure de traitement des réclamations :

1) Préambule

Les réclamations sont identifiées comme étant analyser et comprendre les dysfonctionnements et les problèmes qualité, et d'autre part, mieux satisfaire les bénéficiaires, les clients, les commanditaires de nos prestations. Ceci, dans un souci d'amélioration continue des pratiques de l'entreprise.

Dans cette optique, HUMAN IN propose sa procédure de traitement des réclamations. Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation par le personnel, par un sous-traitant ou par un partenaire.

2) Définition de la réclamation

Toute remontée de la part d'un bénéficiaire, d'un client, d'un commanditaire, quelle que soit sa nature, doit être considérée comme une réclamation et faire l'objet d'un traitement spécial et rigoureux.

De même, un mécontentement d'un bénéficiaire, d'un client, d'un commanditaire concernant la prise en charge de sa réclamation doit aussi être considéré comme une réclamation et traité comme telle.

Toute réclamation entraîne obligatoirement une réponse.

3) Principes généraux de l'approche

Dans cette approche, toute l'attention doit être portée sur le bénéficiaire, le client, le commanditaire de manière à augmenter toujours plus sa satisfaction. Le traitement des réclamations demande de l'impartialité.

Comme toute procédure intégrée au système de management de la qualité, le traitement des réclamations doit faire l'objet :

- D'un engagement et une implication forte de la direction ;
- D'une procédure écrite de traitement des réclamations insérée dans le système de management de la qualité;
- D'une typologie des causes d'insatisfaction ;
- D'une évaluation périodique du processus

4) Moyens mis à disposition concernant l'information et l'accès au système de traitement des réclamations

HUMAN IN a mis en place les éléments suivants :

- Accessibilité de l'information : au sein des locaux et sur le livret d'accueil
- Modalités de saisine : Les bénéficiaires, clients, commanditaires doivent disposer des coordonnées de la personne/ du service en charge du traitement des réclamations, du médiateur compétent, des informations nécessaires pour effectuer une demande de réclamation
- Délai de traitement de la réclamation : Informer des délais de traitement, accuser réception de la réclamation et répondre dans les délais impartis, informer du déroulement de sa réclamation

5) Responsable de la conformité et de l'efficacité du traitement des réclamations

HUMANIN désigne comme responsable de la conformité et de l'efficacité du traitement qui a pour mission de veiller à la conformité, l'actualisation et l'effectivité du dispositif de traitement des réclamations mis en place au sein de la structure. Elle doit détecter tous dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations (par exemple : non- respect des délais de réponse) et proposer des solutions afin de remédier aux dysfonctionnements constatés.

6) Modalités de reporting des réclamations

L'ensemble des réclamations sont traitées dans un tableau – reporting afin d'assurer l'ouverture, le suivi, la clôture de demandes de réclamations. Le tableau – reporting est accessible à l'ensemble des personnes en mesure de réceptionner et traiter les réclamations. (Annexe 4 - Modèle de tableau – reporting des réclamations clients)

7) Mise en œuvre d'actions correctives

HUMAN IN réalise, sur une base annuelle, un audit interne afin de passer en revue la nature des réclamations ayant eu lieu au cours des derniers mois, d'identifier les problèmes récurrents, les manquements et mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, et, si nécessaire, d'envisager des mesures correctives visant à remédier à ces dysfonctionnements.

Réception de la réclamation**

Transmission de la réclamation au responsable de la réclamation

Étude de la recevabilité de la réclamation**

La réclamation est recevable :
enregistrement

Accusé de réception de la réclamation par mail

Traitement de la réclamation

Réponse au réclamant avec proposition de solution

La réclamation n'est pas recevable :
Le réceptionnaire / la personne en charge du traitement des réclamations doit :

⇒ Informer le réclamant par courrier ou courriel que sa demande n'est pas une réclamation ;

⇒ Expliquer au réclamant pourquoi sa demande n'est pas une réclamation ;

⇒ Apporter une réponse à la demande formulée par le réclamant Clôture de la réclamation

***Réception de la réclamation :**

at

La réclamation peut arriver par téléphone, mail ou courrier, par le biais du registre des réclamations ou de la boîte à idées. Elle peut être réceptionnée par plusieurs personnes, notamment les collaborateurs en lien direct d'un bénéficiaire, d'un client, d'un commanditaire. La boîte mail est consultée tous les jours. Le courrier de la boîte aux lettres est relevé à minima une fois par semaine. La boîte à suggestions est relevée tous les mois.

****La réclamation est-elle recevable ?**

Cette question permet de savoir si la réclamation est bien fondée, c'est-à-dire, si elle concerne bien

un produit ou une pratique de l'entreprise (le réclamant s'est peut-être trompé d'entreprise) et s'il est probable que le problème rencontré provienne de l'entreprise.