

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Serenity Solutions for Education and Development, SARL au capital de 4 000 € enregistrée auprès de la Préfecture de la Région sous le numéro de déclaration d'activité **28760769476**, SIRET **983 501 479 00015**, dont le siège social est au **11 rue du Donjon, 76000 Rouen, France**.

Article 1 – Objet

Le présent Règlement intérieur a pour objet :

- de définir les modalités d'organisation des formations à distance,
- de formaliser les règles relatives à la discipline applicables aux stagiaires.

Il est établi conformément aux articles L. 6352-3, L. 6352-4 et L. 6352-1 à L. 6352-15 du Code du Travail.

Article 2 – Champ d'application

Ce règlement s'applique à **tous les stagiaires inscrits** à une formation organisée par Serenity Solutions for Education and Development, qu'elle soit inter-entreprises ou intra-entreprises. Tout stagiaire accepte les termes du présent règlement dès son entrée en formation et reconnaît que des mesures peuvent être prises en cas de non-respect.

Article 3 – Organisation des formations à distance

Pour le bon déroulement des formations, les stagiaires doivent fournir leur adresse e-mail et numéro de téléphone portable. Ces données sont utilisées uniquement pour communiquer les modalités relatives à l'organisation et la gestion administrative.

Avant chaque session, les stagiaires reçoivent :

- Quelques jours avant la formation : le mode d'emploi pour tester leur installation (si formation à distance).
- Avant la formation : le lien d'accès à la salle de visioformation (à distance) ou les informations de lieu quelque jour avant la formation (présentiel)
- Les coordonnées du référent à contacter en cas d'incident sont communiqué dans le cadre des échanges de mail.

Processus de suivi et relances en cas d'absence

1. Suivi des présences

- Collecte systématique des feuilles d'émargement signées (ou traçabilité en ligne pour les formations à distance).
 - Vérification quotidienne des présences.
 - Déclenchement immédiat de la procédure de relance en cas d'absence non justifiée.
2. **Délais et actions**
- **1^{re} absence** : relance par e-mail.
 - **2^e absence** : relance avec proposition d'entretien (visio ou présentiel) + compte rendu écrit.
 - **3^e absence ou absence de réponse** : relance avec contact de l'entreprise (si applicable) et e-mail récapitulatif des démarches.
3. **Prévention de l'abandon**
- Analyse des causes (personnelles, professionnelles, emploi du temps...).
 - Propositions d'adaptation (changement de groupe, rattrapage...).
 - Enregistrement des relances dans un registre de suivi (date, type de formation, identité, motif, action corrective, résultat).
-

Article 4 – Horaires et gestion des absences

Les horaires de stage sont fixés en fonction du planning du stagiaire et des contraintes des intervenants, et portés à la connaissance des stagiaires sur la convocation.

Sauf indication contraire, les horaires habituels sont **9h00-19h00**, sauf en cas d'indication contraire par les représentants de Serenity.

En cas d'absence ou de retard, les stagiaires doivent prévenir par e-mail à **contact@serenitysolution.fr** et justifier leur absence. Les manquements injustifiés peuvent entraîner, selon les règles adoptées par les financeurs :

- Des sanctions disciplinaires.
- Des retenues de rémunération pour les stagiaires demandeurs d'emploi financés par l'État ou la Région.
- La suppression des droits à rémunération en cas d'absence aux évaluations.

Processus de suivi et relances en cas d'absence

1. **Suivi des présences**
- Collecte systématique des feuilles d'émargement signées (ou traçabilité en ligne pour les formations à distance).
 - Vérification quotidienne des présences.
 - Déclenchement immédiat de la procédure de relance en cas d'absence non justifiée.
2. **Délais et actions**
- **1^{re} absence** : relance par e-mail.
 - **2^e absence** : relance avec proposition d'entretien (visio ou présentiel) + compte rendu écrit.

- **3^e absence ou absence de réponse** : relance avec contact de l'entreprise (si applicable) et e-mail récapitulatif des démarches.
- 3. Prévention de l'abandon**
- Analyse des causes (personnelles, professionnelles, emploi du temps...).
 - Propositions d'adaptation (changement de groupe, rattrapage...).
 - Enregistrement des relances dans un registre de suivi (date, type de formation, identité, motif, action corrective, résultat).
-

Article 5 – Identification en visioformation

En cas de formation à distance, les stagiaires doivent rester connectés pendant toute la durée de la session et être identifiables par leur nom et prénom.

Article 6 – Enregistrements

L'enregistrement audio ou vidéo des sessions est interdit sans autorisation écrite de la direction.

Article 7 – émargement /attestation de fin de stage

Une attestation de fin de stage est transmise par voie numérique ou par mail. Le stagiaire doit la signer et l'envoyer à Serenity. L'apprenant doit aussi émarger ou la feuille prouvant sa présence.

Article 8 – Questionnaire de satisfaction et amélioration continue

Selon notre processus, le questionnaire de satisfaction est **obligatoire** et doit être complété par chaque stagiaire à la fin de la formation.

Ce questionnaire, diffusé systématiquement en fin de session, comprend des espaces de libre expression permettant aux bénéficiaires de formuler leurs appréciations, réclamations, aléas ou difficultés rencontrées.

En complément, les stagiaires peuvent transmettre leurs retours par contact direct (téléphone, mail ou message) auprès du coordinateur qualité, actuellement **Raphaël HASARD**, afin de favoriser un accompagnement de proximité et de recueillir des retours qualitatifs. Ces retours sont tracés selon un modèle de compte rendu dédié.

L'ensemble des réponses et retours, qu'ils soient issus des questionnaires ou de communications directes, sont centralisés dans un tableau de suivi spécifique à notre démarche d'amélioration continue. Cet outil permet de :

- Identifier la formation concernée ;
- Préciser la méthode de collecte de l'information ;
- Analyser les difficultés rencontrées ;
- Définir les actions correctives ou préventives mises en place ;
- Suivre l'état d'avancement de la résolution ;
- Évaluer l'efficacité des mesures par le coordinateur qualité.

Les données ainsi collectées sont analysées régulièrement par le coordinateur qualité afin :

- D'identifier les récurrences ou dysfonctionnements ;
- De mettre en œuvre des actions d'amélioration globales ou ciblées ;
- De réévaluer nos pratiques et modalités pédagogiques.

Cette démarche garantit un haut niveau de qualité, une réactivité optimale et une amélioration continue au bénéfice des stagiaires et de nos partenaires.

Article 9 – Documentation pédagogique

Tous les supports fournis (textes, images, vidéos, documents numériques) sont protégés par le droit d'auteur.

Toute reproduction ou diffusion est interdite sans autorisation.

Article 10 – Confidentialité

Toutes les informations échangées pendant la formation (données professionnelles, situations personnelles) doivent rester confidentielles.

Article 11 – Sanctions

Tout manquement peut entraîner :

- un avertissement,
 - une exclusion définitive.
- Les amendes et sanctions pécuniaires sont interdites.
-

Article 12 – Procédure disciplinaire

Aucune sanction ne peut être appliquée sans que le stagiaire ait été informé au préalable des faits reprochés et ait pu présenter ses explications.

Article 13 – Publicité du règlement

Un exemplaire du présent règlement est disponible sur le site internet :

<https://www.serenitysolutions.fr>

Article 14 – Modalités de traitement des difficultés, réclamations et aléas

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue – Indicateur 31 – Référentiel Qualiopi, Serenity Solutions for Education and Development a mis en place les procédures suivantes :

1. Recueil des difficultés et réclamations

Nous avons mis en place plusieurs canaux afin de permettre l'expression des réclamations, difficultés et aléas :

- Une enquête de satisfaction est systématiquement envoyée à la fin de chaque formation. Elle permet aux bénéficiaires d'exprimer librement leurs ressentis, remarques ou difficultés rencontrées ;
- De manière complémentaire, toute personne concernée peut nous faire part directement de toute difficulté ou réclamation par mail, téléphone ou message auprès du référent désigné.

2. Référent réclamations

Le référent désigné pour le traitement des réclamations est **Raphaël HASARD**.

Il est joignable via les canaux suivants :

- Email professionnel : r.hasard@serenitysolutions.fr
- Téléphone : 06 10 23 63 94
- Message direct : 06 10 23 63 94

3. Modalités de traitement

Chaque réclamation ou difficulté signalée fait l'objet :

- D'un accusé de réception dans un délai de 72 heures ouvrées ;
- D'une analyse objective et, si nécessaire, d'un échange avec la personne concernée ;
- D'une action adaptée ;

- D'un enregistrement dans notre registre interne de suivi des réclamations ;
- D'un suivi dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.

4. **Engagement qualité**

Serenity Solutions for Education and Development s'engage à traiter chaque réclamation avec rigueur, confidentialité et dans un esprit constructif.

Les enseignements issus de ces retours permettent d'ajuster nos pratiques, d'améliorer la qualité de nos prestations et de renforcer la satisfaction des parties prenantes.