



LIVRET D'ACCUEIL

MI-EUX

Organisme de formation certifié Qualiopi

BIENVENUE CHEZ MI-EUX !

Chère participante, cher participant,

C'est avec un réel plaisir que je vous accueille au sein de MI-EUX pour cette aventure de développement qui commence aujourd'hui.

Vous avez fait le choix d'investir dans votre croissance personnelle et professionnelle, et je tiens à vous dire combien cette démarche est précieuse.

Prendre le temps de MIEUX se connaître pour MIEUX interagir avec son écosystème, c'est offrir à soi-même et à ceux qui nous entourent un véritable cadeau.

Depuis plus de 20 ans, j'accompagne des femmes et des hommes dans leur développement, et chaque parcours est unique. Vous êtes unique.

C'est pourquoi mon engagement est de créer pour vous un espace sécurisant, bienveillant et sans jugement, où vous pourrez explorer, questionner, ajuster et grandir à votre rythme.

Mon rôle n'est pas de vous faire entrer dans un moule, mais de vous aider à façonner votre propre singularité.

Ensemble, nous nous appuyerons sur des outils éprouvés et sur votre expérience pour faire émerger vos forces, clarifier vos objectifs et développer votre intelligence relationnelle et émotionnelle au service de votre performance, de votre sérénité pour optimiser votre santé mentale.

Votre formation, votre coaching, c'est votre temps. Un temps dédié pour prendre soin de vous, ce qui nest rare dans nos vies professionnelles intenses.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous accompagner tout au long de votre parcours de formation chez mi-eux, quelle que soit la modalité choisie.

Nous restons à votre disposition pour toute question ou besoin d'information complémentaire, avant, pendant et après votre formation.

Je vous promets de l'enthousiasme, de la bonne humeur, des outils concrets et pragmatiques, et surtout, une écoute attentive de ce que vous êtes et de ce vers quoi vous souhaitez aller.

Bienvenue dans votre parcours MI-EUX !

Avec toute mon énergie positive et ma sincère bienveillance,

Elisabeth LEVAXELAIRE
Executive Coach - Formatrice - Conférencière

A handwritten signature in black ink, reading 'Levaxelaire', with a horizontal line underneath.

SOMMAIRE

1. Présentation de MI-EUX
2. Informations pratiques
3. Modalités de formation
4. Droits et devoirs du participant
5. Organisation de la formation
6. Formations à distance et hybrides
7. Règlement intérieur
8. Évaluation et certification
9. Accessibilité et handicap
10. Contacts et réclamations

1. PRÉSENTATION DE MI-EUX

1.1 Qui sommes-nous ?

MI-EUX est un organisme de formation professionnelle engagé dans l'accompagnement et le développement des compétences relationnelles et émotionnelles.

Notre mission est de proposer des formations de qualité, adaptées aux besoins de chaque participant et en phase avec les évolutions du marché du travail.

1.2 Notre certification Qualiopi

MI-EUX est certifié Qualiopi depuis **avril 2026**, garantissant la qualité de nos processus de formation selon le Référentiel National Qualité (RNQ). Cette certification, délivrée par ATALIA, atteste de notre engagement dans une démarche d'amélioration continue.

1.3 Nos valeurs

- Excellence pédagogique
- Accompagnement personnalisé
- Innovation et adaptation
- Bienveillance et respect
- Responsabilité sociétale

2. INFORMATIONS PRATIQUES

2.1 Coordonnées MI-EUX

Adresse administrative	82 galerie des Damiers, 92400 COURBEVOIE
Téléphone	06.63.90.26.00
Email	elisabeth@mi-eux.fr
Site web	www.mi-eux.fr
formulaire de contact	https://mi-eux.fr/contact/
N° SIRET	50282323000011
N° de déclaration d'activité	11922703192

2.2 Horaires de disponibilité

Notre équipe administrative est disponible pour répondre à vos questions :

- Du lundi au vendredi : 9h00 - 12h30 / 14h00 - 18h00
- Fermé les week-ends et jours fériés

2.3 Organigramme

Elisabeth LEVAXELAIRE

Coach & Formatrice

en performance au travail & respect de la santé mentale

Isabelle SZYMCZAK

Formatrice

Santé et qualité de vie au travail



3. MODALITÉS DE FORMATION

3.1 Lieux des prestations

MI-EUX intervient selon les modalités suivantes :

Formation en présentiel

Les formations en présentiel se déroulent :

Dans les locaux de l'entreprise cliente :

- Formation organisée directement au sein de votre entreprise
- Adaptation à votre environnement de travail
- Utilisation de vos outils et équipements
- Confidentialité et contexte métier préservés

Dans un lieu dédié :

- Formation dans un centre de formation partenaire
- Salles équipées avec matériel pédagogique professionnel
- Échanges avec des participants d'autres entreprises
- L'adresse exacte vous sera communiquée dans la convocation

Formation à distance

Les formations pourraient également être dispensées entièrement à distance (voir section 6 pour les détails complets).

Formation hybride

Certaines formations pourraient combiner des sessions en présentiel et à distance, offrant flexibilité et interaction optimale.

3.2 Accès au lieu de formation (présentiel)

Informations fournies avant la formation

Au moins 15 jours avant le début de votre formation en présentiel, vous recevrez :

- L'adresse complète du lieu de formation
- Un plan d'accès détaillé
- Les informations sur les transports en commun disponibles
- Les modalités de stationnement
- Les horaires d'accès au bâtiment, l'organisation des repas
- Le nom et le téléphone du contact sur place

Accessibilité

Nous veillons à ce que les lieux de formation retenus soient accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si vous avez des besoins spécifiques d'accessibilité, merci de nous en informer dès l'inscription (voir section 9).

3.3 Équipements et services

Matériel pédagogique

Selon le type de formation, le lieu dispose de :

- Salles de formation équipées
- Vidéoprojecteur et écran
- Paperboard et/ou tableau blanc
- Connexion WiFi
- Prises électriques pour vos appareils

Services

Les services disponibles varient selon le lieu de formation :

- Espace détente
- Distributeurs de boissons et/ou restauration sur place
- Restauration à proximité
- Parking (selon disponibilité)

Les détails spécifiques seront précisés dans votre convocation.

4. DROITS ET DEVOIRS DU PARTICIPANT

4.1 Vos droits

Droit à la formation

Vous bénéficiez du droit d'accès à la formation professionnelle tout au long de votre vie. Nos formations sont accessibles dans le respect des prérequis définis pour chaque parcours.

Qualité de la formation

Vous avez droit à une formation de qualité, dispensée par des formateurs compétents, avec des moyens pédagogiques adaptés, quel que soit le lieu de formation.

Information et accompagnement

- Recevoir toutes les informations relatives à votre formation
- Connaître le lieu exact de formation au moins 15 jours à l'avance
- Bénéficier d'un accompagnement personnalisé
- Être évalué de manière objective

Réclamations et médiation

Vous disposez du droit de formuler une réclamation en cas de dysfonctionnement ou d'insatisfaction (voir section 10).

4.2 Vos devoirs

Assiduité et ponctualité

Vous vous engagez à respecter les horaires de formation et à assister à l'ensemble des sessions. Toute absence doit être justifiée dans les 48 heures.

Respect du règlement intérieur

Le respect du règlement intérieur est obligatoire pour garantir un environnement de travail serein et propice à l'apprentissage, que la formation se déroule en présentiel ou à distance.

Respect du matériel et des lieux

Vous vous engagez à :

- Utiliser le matériel pédagogique mis à disposition avec soin
- Respecter les locaux et équipements du lieu de formation
- Respecter les règles spécifiques au site d'accueil
- Signaler toute détérioration ou dysfonctionnement

Engagement dans la formation

- Participer activement aux sessions
- Réaliser les travaux demandés
- Respecter les délais
- Contribuer à un climat de formation positif

5. ORGANISATION DE LA FORMATION

5.1 Avant la formation

Positionnement

Un entretien de positionnement sera réalisé pour évaluer vos acquis et adapter le parcours de formation à vos besoins.

Convocation

Vous recevrez une convocation au moins 15 jours avant le début de la formation, précisant :

- Les dates et horaires
- La modalité de formation (présentiel, distanciel, hybride)
- Le lieu exact de formation avec plan d'accès (si présentiel)
- Les identifiants de connexion (si distanciel)
- Le programme détaillé
- Les prérequis techniques (si distanciel)
- Les modalités pratiques

5.2 Pendant la formation

Méthodes pédagogiques

Nos formations s'appuient sur des méthodes pédagogiques variées :

- Apports théoriques
- Études de cas pratiques
- Mises en situation
- Travaux de groupe
- Exercices d'application
- Ateliers collaboratifs

Suivi pédagogique

Le formateur assure un suivi individualisé de votre progression et reste disponible pour répondre à vos questions, que ce soit sur site ou à distance.

Feuilles d'émargement

Votre présence est attestée par une feuille d'émargement que vous signez à chaque demi-journée de formation :

- En présentiel : signature papier ou tablette sur place
- À distance : signature électronique ou alternative

5.3 Après la formation

Certificat de réalisation

Un certificate de réalisation vous sera remis, mentionnant les objectifs, la durée et les compétences acquises.

Suivi post-formation

Un suivi peut être proposé pour évaluer la mise en application de vos acquis dans votre environnement professionnel.

6. FORMATIONS À DISTANCE ET HYBRIDES

MI-EUX propose des formations selon différentes modalités : présentiel ou distanciel ou hybride (combinaison des deux). Cette section précise les spécificités des formations à distance.

6.1 Prérequis techniques

Matériel nécessaire

Pour suivre une formation à distance, vous devez disposer de :

- Un ordinateur (PC ou Mac) ou une tablette
- Une webcam fonctionnelle
- Un micro et des écouteurs ou un casque audio
- Une connexion Internet stable (débit minimum recommandé : 5 Mbps en download, 2 Mbps en upload)

Configuration logicielle

- Navigateur web à jour (Chrome, Firefox, Edge ou Safari - dernière version recommandée)
- Installation éventuelle d'une application (Zoom, Teams, etc.) selon la plateforme utilisée
- Logiciels spécifiques selon la formation (précisés dans la convocation)
- Autorisation des pop-ups et cookies pour la plateforme de formation

Environnement de travail

Nous vous recommandons de vous installer dans un espace :

- Calme et sans interruptions
- Bien éclairé (lumière naturelle de face ou latérale)
- Avec un bureau et une chaise confortables
- Avec un arrière-plan neutre ou professionnel
- Isolé des bruits parasites

6.2 Plateforme et accès

Plateforme de formation

Nos formations à distance sont dispensées via TEAMS. Cette plateforme permet :

- La visioconférence en direct avec le formateur
- Le partage d'écran et de documents en temps réel
- Les interactions par chat écrit et audio/vidéo
- Le travail en sous-groupes (salles virtuelles/breakout rooms)
- L'accès aux ressources pédagogiques
- Les sondages et quiz interactifs avec Wooclap
- L'enregistrement des sessions (selon autorisation)

Identifiants et accès

Vous recevrez par email, au moins 48 heures avant le début de la formation :

- Vos identifiants de connexion personnels
- Le lien de connexion à la classe virtuelle
- Les coordonnées du support technique

Test de connexion

Nous vous recommandons vivement de réaliser un test de connexion au moins 24 heures avant le premier jour de formation pour :

- Vérifier votre matériel (caméra, micro, enceintes)
- Tester votre connexion Internet
- Vous familiariser avec la plateforme
- Identifier et résoudre d'éventuels problèmes techniques

Un créneau de test peut être organisé avec le support technique sur demande.

6.3 Déroulement des sessions à distance

Classes virtuelles synchrones

Les classes virtuelles se déroulent en direct avec le formateur, selon les horaires communiqués dans la convocation. Elles permettent :

- Des interactions en temps réel avec le formateur et les autres participants
- Des questions/réponses immédiates
- Des travaux collaboratifs en sous-groupes
- Des exercices pratiques guidés
- Des démonstrations en partage d'écran

Horaires et pauses

Les horaires des sessions à distance sont similaires au présentiel, avec des pauses régulières pour éviter la fatigue numérique :

- Pause de 10-15 minutes toutes les 90 minutes maximum
- Pause déjeuner d'au moins 1 heure
- Sessions limitées à 7 heures par jour maximum
- Alternance d'activités pour maintenir l'attention

6.4 Assiduité et émargement à distance

Obligation de présence et de participation

Pour les formations à distance, vous devez :

- Être connecté pendant toute la durée de la session
- Activer votre caméra (sauf problème technique ou indication contraire)
- Participer activement aux échanges et activités
- Répondre aux sollicitations du formateur
- Signaler immédiatement tout problème technique

Émargement numérique

Votre présence en formation à distance est attestée par plusieurs moyens conformes à la réglementation :

- Logs de connexion horodatés générés automatiquement par la plateforme
- Signature électronique d'une feuille d'émargement à chaque demi-journée
- Participation active aux activités (questionnaires, exercices, sondages)
- Traçabilité des actions sur la plateforme (consultation de documents, réalisation d'exercices)

Ces éléments constituent une preuve légale de votre assiduité et sont conservés conformément à la réglementation.

Gestion des absences et problèmes techniques

En cas d'absence ou de problème technique :

- Prévenez immédiatement le formateur via le chat ou par téléphone
- Contactez le support technique si le problème persiste
- Informez l'administration par email dans les 48 heures
- Justifiez votre absence selon les mêmes modalités qu'en présentiel

En cas de déconnexion involontaire de courte durée (quelques minutes), reconnectez-vous immédiatement et signalez l'incident au formateur.

6.5 Accompagnement et support

Support pédagogique

Le formateur est à votre disposition :

- Pendant les sessions synchrones pour répondre à vos questions en direct
- Par email pour des questions approfondies (réponse sous 48h ouvrées)

Support technique

En cas de difficulté technique (connexion, plateforme, matériel), un support technique est disponible:

Email	elisabeth@mi-eux.fr ainsi que votre responsable formation ou responsable informatique
Téléphone / Texto	06.63.90.26.00 du lundi au vendredi, 8h30-18h00
Chat TEAMS	Disponible sur la plateforme pendant les heures de formation
Délai de réponse	Contact dès la coupure pédagogique

Le support technique de votre entreprise peut :

- Vous guider pour résoudre les problèmes de connexion
- Vous aider à configurer votre matériel
- Réinitialiser vos identifiants en cas d'oubli
- Vous proposer une solution alternative en cas de problème persistant
-

6.6 Ressources pédagogiques

Accès aux documents

Tous les supports de formation vous seront adressés par mail.

- Digest du diaporama du formateur
- Fiches mémo et guides pratiques
- Exercices et corrigés détaillés
- Ressources complémentaires (articles, vidéos, liens)
- Bibliographie et sitographie

Les documents sont téléchargeables et restent accessibles sans limite de temps.

6.7 Règles spécifiques au distanciel

Netiquette : règles de bonne conduite en ligne

Pour garantir un environnement d'apprentissage optimal à distance, merci de respecter les règles suivantes :

Concernant votre caméra et votre micro :

- Activez votre caméra pendant toute la session (sauf problème technique justifié)
- Coupez votre micro quand vous ne parlez pas pour éviter les bruits parasites
- Utilisez la fonction 'lever la main' pour demander la parole
- Testez votre matériel avant chaque session

Concernant votre environnement :

- Adoptez une tenue correcte et professionnelle
- Choisissez un arrière-plan neutre ou utilisez un fond virtuel
- Installez-vous dans un endroit calme
- Évitez les activités parallèles (manger, fumer, téléphone, etc.)
- Assurez un éclairage suffisant de votre visage

Concernant vos interactions :

- Utilisez le chat pour poser vos questions sans interrompre
- Respectez le temps de parole de chacun
- Adoptez un langage professionnel et courtois
- Ne tenez pas de conversations parallèles en privé pendant les sessions
- Participez activement aux exercices et travaux de groupe

Confidentialité et sécurité

Pour protéger les données et les contenus de formation :

- Ne partagez jamais vos identifiants de connexion
- Ne diffusez pas le lien de classe virtuelle à des tiers
- Ne partagez pas d'informations confidentielles pendant les sessions
- Respectez les droits d'auteur des supports pédagogiques
- Ne publiez pas de contenus de formation sur les réseaux sociaux
- Déconnectez-vous de la plateforme après chaque session
- Signalez immédiatement toute activité suspecte ou intrusion

Interdictions strictes

Il est formellement interdit de :

- Enregistrer les sessions sans autorisation expresse et écrite
- Prendre des captures d'écran à des fins commerciales ou de diffusion
- Diffuser, reproduire ou vendre les contenus pédagogiques
- Utiliser les enregistrements hors du cadre de la formation
- Perturber volontairement le bon déroulement de la formation
- Usurper l'identité d'un autre participant
- Tenir des propos discriminatoires, injurieux ou harcelants

Le non-respect de ces règles peut entraîner l'exclusion immédiate de la formation sans remboursement.

6.8 Évaluation à distance

Les évaluations en formation à distance peuvent prendre différentes formes :

Évaluations synchrones (en direct) :

- Questionnaires en ligne (QCM, questions ouvertes) avec temps limité
- Mises en situation observées par le formateur
- Examens surveillés en ligne avec identification préalable

Évaluations asynchrones (à votre rythme) :

- Travaux pratiques à réaliser et à rendre dans un délai défini
- Quiz d'auto-évaluation

Les modalités d'évaluation précises sont communiquées en début de formation et détaillées dans le programme.

6.9 Cas particulier : formations hybrides

Pour les formations combinant présentiel et distanciel :

- Le calendrier précis des sessions en présentiel et à distance vous est communiqué dès la convocation
- Les règles applicables dépendent de la modalité de chaque session
- Une cohérence pédagogique est assurée entre les deux modalités
- Les supports et exercices sont adaptés à chaque format
- Le suivi de votre progression est unifié sur une plateforme unique

7. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur définit les règles de vie collective et de fonctionnement applicables dans notre organisme de formation, en présentiel comme en distanciel. Il est remis à chaque participant en début de formation.

7.1 Discipline générale

Comportement

- Respect mutuel entre participants et formateurs
- Interdiction de tout comportement discriminatoire, harcelant ou violent
- Tenue vestimentaire correcte et adaptée (y compris en visioconférence)
- Communication professionnelle et courtoise

Horaires et absences

- Respect strict des horaires de début et fin de session
- Ponctualité obligatoire (présentiel et distanciel)
- Justification des absences sous 48 heures maximum
- Information immédiate du formateur en cas de retard ou d'absence imprévue

7.2 Règles spécifiques au présentiel

Sécurité et hygiène

Dans les lieux de formation en présentiel :

Interdiction de fumer :

Il est interdit de fumer (y compris cigarette électronique) dans l'ensemble des locaux .

Alcool et substances illicites :

L'introduction et la consommation d'alcool ou de substances illicites sont strictement interdites.

Sécurité incendie :

- Respecter les consignes d'évacuation affichées
- Repérer les issues de secours dès votre arrivée
- Participer aux exercices d'évacuation
- Ne pas encombrer les issues de secours

Utilisation du matériel et des locaux

- Utiliser le matériel conformément aux consignes du formateur
- Respecter les équipements et le mobilier mis à disposition
- Signaler immédiatement toute détérioration ou dysfonctionnement
- Laisser la salle dans l'état où vous l'avez trouvée
- Respecter les règles spécifiques du lieu d'accueil (badge d'accès, zones interdites, etc.)

Téléphones et appareils électroniques

En présentiel :

- Téléphones portables en mode silencieux obligatoire
- Appels personnels uniquement pendant les pauses
- Pas d'utilisation de tablettes/ordinateurs personnels sauf autorisation du formateur
- Pas de photographie ou enregistrement sans autorisation

7.3 Règles spécifiques au distanciel

Les règles détaillées pour les formations à distance sont précisées dans la section 6.7 (Netiquette et règles spécifiques au distanciel).

En complément, en distanciel :

- Vous devez vous trouver dans un environnement propice à la concentration
- Vous ne devez pas être en déplacement (voiture, transports) pendant les sessions
- Vous ne devez pas effectuer d'autres activités professionnelles en parallèle
- Vous devez disposer du matériel technique requis et fonctionnel

7.4 Sanctions

En cas de manquement au règlement intérieur, quelle que soit la modalité de formation, les sanctions suivantes peuvent être appliquées après respect de la procédure contradictoire :

- Rappel à l'ordre verbal
- Avertissement écrit
- Exclusion temporaire (1 à 3 jours)
- Exclusion définitive en cas de faute grave ou de récidive

Constituent notamment des fautes graves :

- Violence physique ou verbale
- Harcèlement de toute nature
- État d'ébriété ou consommation de substances illicites
- Vol ou dégradation volontaire
- Violation de la confidentialité ou des droits d'auteur
- Utilisation frauduleuse de la plateforme ou des contenus

Toute sanction fait l'objet d'un entretien préalable et d'une notification écrite. Le participant dispose d'un droit de recours.

8. ÉVALUATION ET CERTIFICATION

8.1 Évaluation des acquis

Évaluation initiale

Réalisée en début de formation pour identifier votre niveau et adapter la pédagogie.

Évaluation formative

Tout au long de la formation, des évaluations permettent de mesurer votre progression et d'ajuster le parcours. Ces évaluations ne sont pas notées mais servent à vous guider.

Évaluation sommative

En fin de formation, une évaluation finale valide l'acquisition des compétences visées. Elle peut prendre différentes formes selon la formation.

8.2 Évaluation de la satisfaction

Un questionnaire de satisfaction via un QR code vous sera proposé en fin de formation pour recueillir votre avis sur :

- L'organisation de la formation
- La qualité pédagogique et l'expertise du formateur
- Les moyens matériels et techniques
- L'adéquation de la formation avec vos attentes
- L'accompagnement reçu
- L'atteinte de vos objectifs
- La modalité de formation (présentiel/distanciel)

Vos retours sont essentiels pour améliorer continuellement la qualité de nos formations. Ils sont analysés et pris en compte dans notre démarche d'amélioration continue.

Un questionnaire de satisfaction à froid vous sera également envoyé 30 jours après la formation pour évaluer l'impact de celle-ci sur votre pratique professionnelle.

9. ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

9.1 Notre engagement

MI-EUX s'engage à favoriser l'accès à la formation pour tous, y compris les personnes en situation de handicap. Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour adapter nos formations, quelle que soit la modalité (présentiel, distanciel, hybride).

9.2 Accessibilité des lieux de formation (présentiel)

Nous veillons à sélectionner des lieux de formation accessibles aux personnes à mobilité réduite. Avant chaque formation en présentiel :

- Nous vérifions l'accessibilité du lieu (rampe d'accès, ascenseur, largeur des portes)
- Nous nous assurons de la disponibilité de sanitaires adaptés
- Nous repérons les places de parking PMR à proximité
- Ces informations sont communiquées dans la convocation

Si le lieu de formation prévu ne répond pas à vos besoins d'accessibilité, nous recherchons un lieu alternatif adapté.

9.4 Adaptation pédagogique

Nous pouvons adapter nos formations en fonction de votre situation de handicap :

Adaptations possibles :

- Adaptation des supports pédagogiques
- Aménagement du rythme et de la durée de formation
- Accompagnement personnalisé renforcé
- Aménagement des modalités d'évaluation

Délais de prévenance :

Pour nous permettre de mettre en place les aménagements nécessaires, merci de nous informer de votre situation de handicap :

- Au moins 1 mois avant le début de la formation pour des aménagements simples
- Au moins 2 mois avant pour des aménagements complexes
- Dès votre inscription pour une étude personnalisée de faisabilité

9.5 Référent handicap

Un référent handicap est à votre disposition pour :

- Vous informer sur l'accessibilité de nos formations
- Étudier vos besoins spécifiques
- Élaborer avec vous un plan d'accompagnement personnalisé
- Coordonner la mise en place des aménagements nécessaires
- Assurer le suivi tout au long de votre formation
- Vous orienter vers des partenaires spécialisés si besoin (AGEFIPH, Cap Emploi, MDPH)

Nom du referent Handicap	Elisabeth LEVAXELAIRE
Email du referent handicap	elisabeth@mi-eux.fr
Telephone du referent handicap	06.63.90.26.00

Nous vous invitons à vous rapprocher de votre service RH ou de votre service formation pour que nous puissions étudier ensemble les modalités d'adaptation les plus appropriées.

9.6 Partenariats et ressources

MI-EUX travaille en partenariat avec AGEFIPH (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées)

10. CONTACTS ET RÉCLAMATIONS

10.1 Vos interlocuteurs

Responsable pédagogique	Elisabeth LEVAXELAIRE elisabeth@mi-eux.fr 06.63.90.26.00
Référent handicap	
Support technique (distanciel)	
Administration	

10.2 Procédure de réclamation

Si vous rencontrez une difficulté ou si vous n'êtes pas satisfait d'un aspect de votre formation (organisation, contenu, modalités, lieu, plateforme, accompagnement), nous vous invitons à suivre la procédure suivante :

Étape 1 : Contact direct et immédiat

Contactez en priorité votre formateur ou le responsable pédagogique pour trouver une solution rapidement :

- Pendant la formation : parlez-en directement au formateur
- En dehors des sessions : email ou téléphone
- Pour un problème technique : contactez le support technique

La plupart des difficultés peuvent être résolues rapidement par un échange direct.

Étape 2 : Réclamation écrite formelle

Si le problème persiste ou si vous souhaitez formuler une réclamation formelle, vous pouvez l'adresser par écrit :

- Par email : [reclamations@mi-eux.fr]
- Par courrier recommandé avec AR : [adresse postale]
- Via le formulaire de contact sur notre site web (rubrique 'Réclamations')

Votre réclamation doit préciser :

- Vos coordonnées complètes (nom, prénom, email, téléphone)
- La formation concernée (intitulé, dates, modalité)
- La nature précise du problème rencontré
- Les faits objectifs et datés
- Les impacts sur votre formation
- Vos attentes en termes de solution
- Éventuellement : les pièces justificatives (captures d'écran, emails, etc.)

Étape 3 : Traitement de votre réclamation

Dès réception de votre réclamation, nous nous engageons à :

Accusé de réception	Sous 3 jours ouvrés maximum
Étude du dossier	Analyse complète et contradictoire
Réponse motivée	Sous 15 jours ouvrés maximum
Actions correctives	Mise en œuvre si nécessaire

Notre réponse comportera :

- L'analyse de votre réclamation
- Les actions correctives ou justifications
- Les mesures préventives pour éviter la récurrence
- Éventuellement : une compensation ou un dédommagement

10.3 Registre des réclamations

Conformément aux exigences de la certification Qualiopi, toutes les réclamations sont :

- Enregistrées dans un registre dédié
- Analysées pour identifier les causes
- Traitées dans les délais annoncés
- Utilisées pour notre amélioration continue
- Suivies jusqu'à leur résolution complète

Vos réclamations nous aident à progresser et à améliorer la qualité de nos formations pour tous.

10.4 Amélioration continue

Au-delà des réclamations formelles, toutes vos remarques et suggestions sont précieuses :

- Complétez les questionnaires de satisfaction avec sincérité
- N'hésitez pas à faire des retours constructifs au formateur
- Participez aux temps d'échange dédiés pendant la formation
- Contactez-nous après la formation pour partager votre expérience

Nous analysons l'ensemble de ces retours chaque trimestre pour faire évoluer nos pratiques et répondre toujours mieux à vos attentes.

Nous vous souhaitons une excellente formation !

Elisabeth LEVAXELAIRE