Françoise GADY
PSYCHOLOGUE CLINICIENNE • CADRE DE SANTÉ INFIRMIÈRE • FORMATRICE
21 avenue de la Forêt · 33700 Mérignac
06 72 99 10 59
f.gady@hotmail.fr
psychologuemerignac.com

ORGANISME DE FORMATION enregistré sous le numéro 75331173733 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RPPS 10009596668
SIRET 502 600 984 000 38

POLITIQUE QUALITÉ

Cabinet de la Forêt · Version du 22 novembre 2026

L'organisme de formation « Cabinet de la Forêt » s'engage dans une démarche d'amélioration continue de ses prestations de formation professionnelle : formation, analyse des pratiques, régulation d'équipe.

Cet engagement repose sur l'écoute des besoins des stagiaires, la montée en compétences des intervenants, l'adaptation constante des contenus pédagogiques et le respect du référentiel national qualité (Qualiopi). Il vise la satisfaction de nos bénéficiaires et l'amélioration de nos processus.

1. Objectifs de notre politique qualité

- Garantir la **pertinence** de nos formations par rapport aux besoins du terrain.
- Garantir la **satisfaction** des stagiaires et des partenaires.
- Mettre en œuvre des processus d'**amélioration continue** des pratiques pédagogiques et de l'organisation.
- Assurer la **conformité** réglementaire et pédagogique de nos formations, dans le respect du référentiel national qualité.
- Garantir la **professionnalisation continue** des intervenants et la montée en compétence de l'équipe pédagogique.
- Garantir un **cadre de formation sûr** : aucun propos ni comportement sexiste, aucune violence sexuelle, aucun harcèlement, aucune discrimination n'est toléré.
- Garantir une **écoute réelle des insatisfactions** : toute réclamation est enregistrée, traitée et suivie.
- Suivre les indicateurs qualité et rendre compte des résultats lors de la revue annuelle.

2. Objectifs opérationnels

1. Atteindre un taux de satisfaction stagiaire supérieur à 85 % (évaluations).
2. Mettre à jour chaque année l'offre de formation pour répondre aux besoins du terrain.
3. Mettre en œuvre un audit interne annuel et des actions correctives dès qu'un écart est constaté.
4. Accuser réception de toute réclamation sous **48 heures ouvrées** et y répondre par écrit sous **10 jours ouvrés**.
5. Donner un retour à toute personne qui signale une violence sexiste ou sexuelle, un harcèlement ou une discrimination sous **48 heures ouvrées**, puis un point d'étape sous **10 jours ouvrés**.

3. Moyens mis en œuvre

- Une veille active sur les évolutions des métiers et des besoins du secteur (par exemple : aide à domicile, handicap, grand âge pour la formation « Professionnaliser son intervention à domicile auprès de personnes âgées et/ou en situation de handicap »).

- Une adaptation permanente des contenus pédagogiques aux profils des apprenants (niveau, parcours, besoins spécifiques).
- Des outils d'évaluation systématiques : positionnement, évaluation à chaud, évaluation à froid, évaluation des acquis et satisfaction des stagiaires.
- L'analyse et la prise en compte des retours des stagiaires, des intervenants, des commanditaires et des financeurs.
- Une collaboration étroite avec les acteurs du territoire, notamment pour l'accompagnement du handicap (AGEFIPH, Cap Emploi, MDPH…).
- La formation continue des intervenants et l'amélioration constante de nos pratiques.
- Deux procédures écrites, **traiter une réclamation** et **signaler une situation de violence sexiste ou sexuelle, de harcèlement ou de discrimination**, publiées sur notre site et rappelées dans le livret d'accueil et le règlement intérieur remis aux stagiaires.

4. Réclamer ou signaler : deux circuits distincts

Toutes les situations ne suivent pas le même circuit. Le tableau indique où s'adresser. Les deux procédures se trouvent sur notre site, rubrique « Qualité Réclamations : RÉCLAMER ou SIGNALER », à l'adresse www.psychologuemerignac.com.

Votre situation	Le circuit à suivre
Un désaccord sur la prestation : contenu, organisation, horaires, documents, facturation, relation avec le cabinet	**Réclamation** (procédure qualité de traitement des réclamations)
Un obstacle gêne le déroulement de la formation : rythme, matériel, salle, outil en ligne	**Difficulté**, à signaler à tout moment, y compris de vive voix (même procédure)
Un événement imprévu perturbe une séance	**Aléa** (même procédure)
Harcèlement, violences sexistes ou sexuelles, discrimination	**Signalement** (procédure de signalement des violences sexistes et sexuelles, du harcèlement et des discriminations)
Un besoin d'adaptation lié à une situation de handicap	Rubrique « Situation de Handicap » du site

> **Harcèlement, violences sexistes et sexuelles, discriminations : jamais par le circuit des réclamations.** Ces situations ont leur propre procédure, avec une référente dédiée, un tiers de confiance externe et un registre distinct. Si un message envoyé au titre d'une réclamation révèle de tels faits, il est transmis sans attendre à la procédure de signalement, il n'est pas inscrit au tableau de suivi des réclamations, et son auteur en est informé. En cas de doute sur la voie à utiliser, contactez la référente : elle vous orientera.

5. Traitement des réclamations, des difficultés et des aléas

Une **réclamation** est une demande, faite par écrit, pour que soit respecté un engagement ou fourni ce qui est dû : une séance non tenue, un contenu éloigné du programme, une erreur de facturation, un document non remis. Elle peut venir d'un stagiaire, d'un commanditaire, d'un financeur ou de toute autre personne concernée par une prestation du cabinet. La procédure complète est détaillée dans le document « Procédure qualité : traitement des réclamations, des difficultés et des aléas ».

Comment la déposer. Par le formulaire en ligne (Google Forms) de la rubrique « Qualité Réclamations : RÉCLAMER ou SIGNALER » du site, par courriel à psychologue.merignac@gmail.com, ou par courrier au Cabinet de la Forêt, 21 avenue de la Forêt, 33700 Mérignac. Une réclamation faite de vive voix est acceptée : le cabinet la consigne par écrit, vous en envoie le texte pour vérification, puis la traite comme toute autre réclamation. Déposer une réclamation n'a aucune conséquence sur la suite de la formation.

Comment elle est traitée.

1. **Enregistrement et accusé de réception.** La réclamation est inscrite le jour de sa réception dans le tableau de suivi. L'accusé de réception est envoyé sous 48 heures ouvrées.
2. **Analyse.** La direction du cabinet examine les faits à partir du dossier de l'action concernée et recueille, si nécessaire, le point de vue des autres personnes concernées.
3. **Réponse écrite et motivée sous 10 jours ouvrés.** Elle indique ce qui a été constaté, la solution proposée et, le cas échéant, ce qui change pour que la situation ne se reproduise pas. Si l'analyse demande plus de temps, la personne en est informée avant l'échéance, avec une nouvelle date.
4. **Clôture et suivi.** La réclamation est clôturée quand la personne confirme que la réponse lui convient, ou quand les suites convenues sont réalisées. Un plan d'action correctif est établi si nécessaire. Chaque étape est consignée dans le tableau de suivi : date, objet, partie prenante, traitement, réponse, délai, clôture.

Difficultés et aléas. Une difficulté peut être signalée à tout moment, y compris pendant la séance : l'intervenante cherche une solution sur le moment et la consigne dans le suivi de la séance ; si elle persiste, elle est traitée comme une réclamation. En cas d'aléa (maladie, panne de transport ou de connexion, salle indisponible), le cabinet prévient les stagiaires et le commanditaire dès qu'il en a connaissance et propose une solution validée avec eux : report, changement de lieu, distanciel lorsque le contenu s'y prête. Les heures non réalisées sont suivies jusqu'à leur report effectif.

Médiation. Le cabinet est tenu par une seule personne, qui en assure à la fois la direction et les formations. Quand la réclamation la concerne, la réponse reste écrite et motivée, et un recours extérieur existe. Le stagiaire qui a contracté à titre personnel peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné par le cabinet, la Société Médiation Professionnelle (24 rue Albert de Mun, 33000 Bordeaux, mediateur-consommation-smp.fr), si la réponse ne le satisfait pas ou en l'absence de réponse deux mois après sa réclamation écrite ; la saisine doit intervenir dans l'année qui suit cette réclamation. Pour une structure qui commande ou finance la prestation, la médiation de la consommation ne s'applique pas : l'échange se poursuit directement avec le cabinet, selon les conditions générales de vente.

Confidentialité et conservation. Les réclamations sont traitées avec discrétion : seules les personnes nécessaires à l'analyse en ont connaissance. Elles sont archivées pendant 5 ans.

6. Prévention et traitement des violences sexistes et sexuelles, du harcèlement et des discriminations

Une formation ne fonctionne que si chacun s'y sent en sécurité. Aucun propos ni comportement sexiste, aucune violence sexuelle, aucun harcèlement, aucune discrimination n'est toléré, que la personne soit stagiaire, formatrice, membre d'une structure d'accueil ou intervenant extérieur. Tout signalement, qu'il vienne d'une victime ou d'un témoin, est traité selon la procédure de signalement du cabinet.

À qui s'adresser. Notre référente pour tous les signalements est Françoise GADY, directrice et responsable pédagogique : psychologue.merignac@gmail.com, 06 72 99 10 59, formulaire Google Forms de la rubrique « Qualité Réclamations : RÉCLAMER ou SIGNALER » du site, ou à l'oral, pendant ou en dehors des temps de formation. Si le signalement la concerne, la personne peut s'adresser à notre tiers de confiance externe et indépendant, SAV ALP – Service d'Aide aux Victimes (le Prado), 353 boulevard du Président Wilson, 33200 Bordeaux, 05 56 48 65 64, savalp@alprado.fr.

Ce qui se passe ensuite. La référente donne un retour sous 48 heures ouvrées, écoute sans jugement, prend si besoin des mesures de protection immédiates, examine les faits en entendant chaque personne avant toute décision, puis décide des suites selon la procédure disciplinaire du règlement intérieur (article 3). La personne qui a signalé reçoit un point d'étape sous 10 jours ouvrés, dans la limite de ce que la confidentialité due à chacun permet de partager.

Nos garanties. Confidentialité : seules les personnes qui ont besoin de connaître les faits pour les traiter y ont accès. Absence de représailles : signaler de bonne foi ne peut valoir aucune sanction ni aucun

désavantage, et toute pression sur une personne qui a signalé est elle-même un manquement grave. Traçabilité : chaque signalement, les mesures prises et les suites sont consignés dans un registre des signalements distinct du tableau de suivi des réclamations. Traitement sans délai : un signalement ne reste jamais en attente.

Prévention. Le règlement intérieur (article 7) et le livret d'accueil rappellent ces règles à chaque stagiaire. Les mises en situation et les jeux de rôle se terminent par une sortie de rôle et un débriefing, et chacun reste libre de passer son tour ou de se retirer un moment. Pour les formations de plus de deux jours, le circuit de signalement est rappelé en début de session.

> **Danger immédiat : 17 (police, gendarmerie) ou 112.** Écoute et orientation pour les victimes de violences sexistes et sexuelles : 3919 (anonyme et gratuit). Cette procédure ne remplace pas les secours.

7. Amélioration continue et revue annuelle

Nous considérons que chaque formation est une **opportunité de progression**. Ainsi, nous :

- analysons régulièrement les indicateurs de qualité et de satisfaction ;
- réajustons nos méthodes et nos contenus en fonction des retours collectés ;
- actualisons nos procédures et notre documentation ;
- formalisons des plans d'action correctifs et préventifs en cas de dysfonctionnement.

Chaque année en décembre, la revue annuelle rassemble les évaluations à chaud et à froid, le tableau de suivi des réclamations, des difficultés et des aléas, et les chiffres du registre des signalements, sans aucune donnée nominative. Les actions d'amélioration décidées à cette occasion sont inscrites au plan d'actions du cabinet.

Indicateurs suivis :

- taux de satisfaction des stagiaires ;
- nombre de réclamations reçues et traitées par année, délai moyen de traitement, respect des délais d'accusé de réception (48 heures ouvrées) et de réponse (10 jours ouvrés), taux de satisfaction après traitement ;
- nombre de difficultés et d'aléas, heures non réalisées et reportées ;
- nombre de signalements et respect des délais de retour (48 heures ouvrées) et de point d'étape (10 jours ouvrés).

8. Référente qualité

Pour toute question liée à la qualité, vous pouvez contacter :

Françoise GADY, directrice, référente qualité et référente pour les signalements
psychologue.merignac@gmail.com · 06 72 99 10 59

9. Documents liés

- Procédure qualité : traitement des réclamations, des difficultés et des aléas (version du 22 novembre 2026)
- Procédure de signalement des violences sexistes et sexuelles, harcèlement ou discriminations (version du 16 novembre 2026)
- Livret d'accueil des stagiaires
- Règlement intérieur applicable aux stagiaires (annexe 3 : articles 3, 7 et 9)
- Conditions générales de vente (annexe 2)
- Rubrique « Situation de Handicap » du site