

# LIVRET D'ACCUEIL

Ecare Conseil  
2024



Accompagner les entreprises et les hommes dans leur dynamique de changement



## Horaires :

Les locaux d'Ecure Conseil se situent : **17bis chemin de la Dhuy  
38240 MEYLAN**

Et sont ouverts du lundi au vendredi :

- le matin : 9h00-12h30
- l'après-midi : 13h30-17h00

En dehors de ces horaires, les locaux sont accessibles uniquement sur rendez-vous.



## Contact :



: 04.76.51.94.97 (messagerie en dehors des horaires d'ouverture) @ : [accueil@e-careconseil.fr](mailto:accueil@e-careconseil.fr)



## Ressources :

Ecure Conseil dispose de nombreuses ressources littéraires sur les thèmes des formations que le centre propose (ressources humaines, création d'activité, management...) et revues de presse (Rebondir, Liaisons sociales...). Les stagiaires peuvent les consulter sur place exclusivement.



## Handicap :

Les équipes d'Ecure Conseil sont sensibilisées aux situations de handicaps qu'elles peuvent rencontrer. Pour permettre l'accès à tous à son offre :

- Les locaux sont situés en rez-de-chaussée.
- Dès le premier contact, toutes les mesures sont mises en œuvre afin que la formation (et/ou l'accompagnement) se déroule dans les meilleures conditions en vue d'atteindre les objectifs fixés. Le cas échéant, les modalités pédagogiques peuvent être adaptées.

Le Registre public d'accessibilité est consultable sur simple demande à l'accueil.



## Consignes de sécurité :

En cas d'accident ou d'incendie, le stagiaire doit se conformer aux consignes données par le représentant d'Ecure Conseil.

En cas de force majeure (le représentant d'Ecure Conseil n'est pas en mesure de donner l'alerte et/ou de faire évacuer les locaux), le stagiaire doit contacter les services de secours :

- Le 18 : Les sapeurs-pompiers – Secours (accident, incendie...)
- Le 15 : Le SAMU – Urgence médicale
- Le 17 : La police ou la gendarmerie – Ordre public

Communiquer les informations nécessaires à leur intervention :

- Le numéro de téléphone à partir l'appel est passé
- La nature du problème (malaise, accident, incendie...)
- Les risques éventuels
- La localisation précise de l'évènement
- L'état de la victime
- Les premières mesures prises.



## Consignes sanitaires :

ECARE Conseil s'engage à adapter les mesures sanitaires et respecter la politique publique en vue de contenir la propagation du coronavirus. Les mesures portent sur :

- ♣ Le maintien de la distanciation physique
- ♣ L'application des gestes barrière
- ♣ La limitation du brassage des apprenants
- ♣ L'assurance d'un nettoyage et d'une désinfection des locaux et matériels
- ♣ La communication et l'information

Le détail des consignes applicable est précisé dans le document « Dispositions spécifiques Covid-19 ».



## Accès :

### En voiture :

#### **Depuis CHAMBERY**

- A41 direction Grenoble –  
Sortie 26 Meylan Est

#### **Depuis ECHIROLLES**

- A41 direction Turin – Milan – Chambéry -  
Sortie Meylan Est Zirst

### En Transports en commun :

Réseau TAG :

Ligne C1 / Arrêt Maupertuis

### Hébergements à proximité :

Comfort Hôtel Grenoble Meylan  
12, chemin du Vieux Chêne Zirst 38240, Meylan

Hôtel Mercure  
34 Av. de Verdun, 38240 Meylan

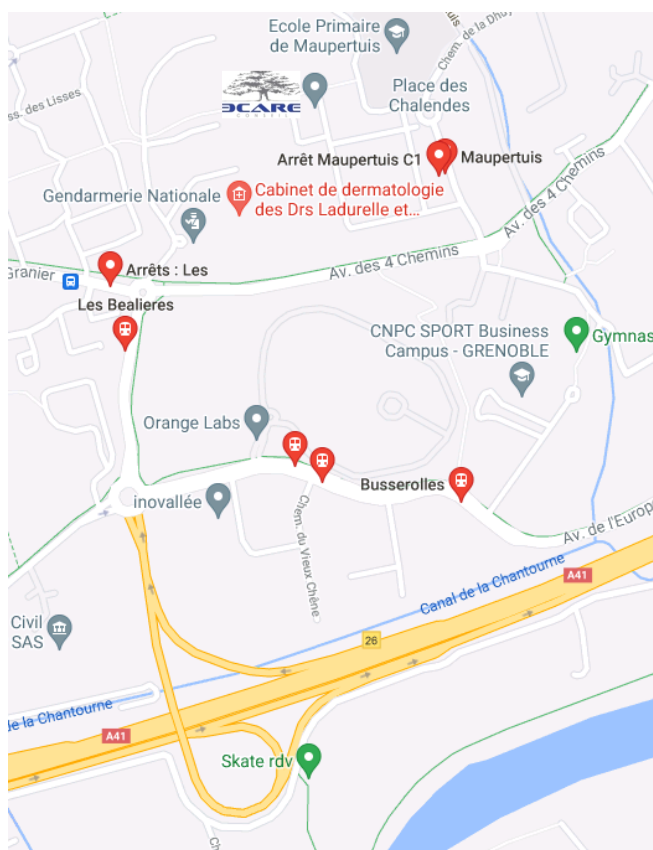
Hôtel Le Mokca  
20 Av. de Verdun, 38240 Meylan

### Restauration à proximité :

Le Saint Augustin  
10 Avenue du Granier 38240 Meylan

Pizzeria Chez Enzo  
10 Place des Tuileaux, 38240 Meylan

L'Esquisse  
4 Place des Tuileaux, 38240 Meylan



### Pour vous accueillir :

Sylvie ROYO  
Lauriane ALLAIN



## Stationnement :

Les stagiaires et visiteurs doivent stationner sur le parking « visiteurs ». Dans tous les cas, les places numérotées et ou marquées d'un nom d'entreprise ne doivent pas être utilisées. Une place réservée aux Personnes à Mobilité Réduite se trouve à l'entrée du bâtiment.



## Déontologie :

### Principes

#### **Respect des personnes**

Instaurer une relation basée sur l'écoute attentive et le respect des personnes, évitant tout jugement de valeur et tout abus d'influence.

#### **Clarification de la demande**

Clarifier les motivations à l'origine de la démarche et s'assurer du libre-arbitre de la personne.

#### **Engagement réciproque**

Définir un cadre de travail, limité dans le temps, qui formalise les objectifs à atteindre.

Établir les moyens destinés à favoriser l'émergence d'un projet professionnel libre et responsable.

Contractualiser l'ensemble de la prestation.

#### **Développement d'un processus d'accompagnement**

Amener le bénéficiaire à mieux comprendre ses propres modes de fonctionnement selon les contextes et mieux appréhender les éléments validant son potentiel d'évolution afin qu'il devienne acteur de sa carrière professionnelle.

### Droits et devoirs du consultant

#### **Professionnalisme**

Entretenir sa veille professionnelle par un perfectionnement continu et une auto-formation.

Mettre à jour ses méthodes, ses outils, et sa connaissance de l'environnement socio-économique.

S'engager en supervision, en échanges de pratiques,...

#### **Positionnement**

Être centré sur la sphère professionnelle, en se positionnant à l'articulation des champs sociaux, économiques, psychologiques.

#### **Indépendance**

Se donner la possibilité de refuser des missions qui porteraient atteinte à l'indépendance professionnelle, que ce soit pour des raisons de compétence ou d'éthique.

Avoir conscience des limites de son champ d'intervention.

#### **Confidentialité**

S'astreindre au secret professionnel et préserver la confidentialité du processus.

#### **Respect des organisations**

Prendre en compte les enjeux des organisations concernées.



## Démarche RSE :

La Responsabilité Sociale des Entreprises consiste, pour notre entreprise, à intégrer dans la mesure du possible, des enjeux sociaux et environnementaux à la majorité de nos activités commerciales et à nos relations avec l'ensemble des parties prenantes. Notre structure étant très sensible à l'approche RSE depuis sa création, et d'autant plus avec le contexte que nous rencontrons ces dernières années, nous avons donc tout naturellement lancé une démarche, qui passe par la recherche simultanée et à long terme d'objectifs liés aux trois piliers du développement durable qui vous sont présentés ci-après.

### **Nos pratiques environnementales :**

Le cabinet E-CARE conseil privilégie les déplacements en transport en commun (train, tram, bus, vélo) autant que possible et l'utilisation de moyens de déplacements doux. Le choix de l'implantation des bureaux au sein d'une zone d'activité économique permet aux salariés d'avoir à leur disposition de l'information sur les moyens écologiques de déplacement et une application proposant du covoiturage au quotidien.

Le cabinet E-CARE conseil a également établi un plan de tri et de réduction des déchets afin de limiter leur production et de favoriser leur valorisation et leur recyclage. Quant au matériel informatique, le cabinet le distribue à différentes associations de recyclage électroniques. Le cabinet E-CARE conseil dispose de vaisselle pour éliminer les contenants jetables et met à disposition un linge propre qui remplace également l'essuie-tout pour toutes les personnes utilisant nos infrastructures.

En matière de fournitures de bureau, nous poussons à la convergence vers le « zéro papier » et n'imprimons que lorsque cela est nécessaire, si tel est le cas, les feuilles seront ensuite réutilisées pour leur verso et/ou en brouillon. Le cabinet E-CARE s'efforce de maîtriser ses consommations d'eau, d'énergie et de matières premières, les espaces de travail ne sont ni surchauffés, ni sur-climatisés et l'ensemble des bureaux sont équipés d'ampoules LED ou de basse consommation. Les lumières sont peu ou pas utilisées puisque l'ensoleillement est très présent, les lumières et appareils en veille sont systématiquement éteints pour la nuit et le week-end.

D'une manière générale, nous respectons les consignes de l'ADEME en la matière.

### **Nos pratiques sociales ou sociétales :**

Parce que cette dimension fait partie de l'ADN du cabinet E-CARE conseil, les pratiques sociales et sociétales sont au cœur de notre métier et de nos procédés.

En premier lieu, promouvoir la diversité et lutter contre toutes les formes de discriminations est notre leitmotiv.

En effet, nos actions phares tel que le programme Passerelle sénior depuis 2013 permet notamment aux séniors d'apporter leur expérience et expertise à des petites entreprises du territoire. Nos actions déployées en faveur des jeunes éloignés de l'emploi ou de l'inclusion par l'emploi qui sont des programmes de formation qualifiants depuis 2019, nous confèrent également une totale légitimité sur le sujet.

De par notre métier de conseil et formation dans le milieu des ressources humaines, il nous est primordial d'adopter une posture permettant à la fois la promotion de la parité hommes/femmes, d'être sensibilisés sur les différentes situations de handicap et de promouvoir la diversité de manière globale.

Par conséquent, il va de soi que nous respectons le droit du travail, le temps de travail et respectons l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle. C'est ainsi que le télétravail a été mis en place avec une grande souplesse pour éviter à la fois les déplacements fréquents et la fatigabilité des collaborateurs. Les outils digitaux sont utilisés depuis plusieurs années pour organiser une partie de nos rendez-vous.

Le cadre de vie y est agréable, la musique, les plantes vertes animent nos espaces de travail et un diffuseur d'huiles essentielles permet d'embaumer les locaux, tout en restant vigilants sur le respect des gestes barrières et d'aération des locaux.

### **Nos pratiques économiques :**

Nos pratiques économiques nous conduisent à avoir des actions sur l'ensemble de la chaîne de valeur du cabinet.

Pour nos achats, nous considérons que nous effectuons des achats responsables, pratiques pour lesquelles l'ensemble des salariés sont sensibilisés. Nous évitons autant que faire se peut, l'achat de livres et documentations sur des plateformes et nous déplaçons auprès de librairies locales.

Participant au développement économique local, nous avons fait le choix de partenaires locaux et favorisons le circuit court pour tout besoin exprimé. Nous sommes partenaires du territoire et restons informés afin d'interagir avec les acteurs publics locaux sur les sujets portés par l'écosystème.

Nous appliquons une politique de rémunération qui permet aux salariés de satisfaire leurs besoins et ceux de leur famille en faisant notamment appel aux producteurs et revendeurs locaux.

Nous nous engageons à toujours respecter le droit des affaires et lutter contre toute forme abusive, prévenir les délits d'initiés, la corruption et lutter contre le blanchiment avec des moyens renforcés.

Dans un souci d'amélioration continue, nous restons à l'écoute des attentes et remarques de nos clients et fournisseurs afin d'optimiser leur satisfaction et privilégions le respect des intérêts mutuels, bénéfiques et équitables.

Pour finir, le cabinet E-CARE conseil adhère pleinement aux principes formulés par la déclaration universelle des droits de l'homme, la convention européenne des droits de l'homme, les principes de l'OIT et de l'OCDE, les principes du pacte mondial de l'Organisation des Nations Unies et la Charte de la diversité en France.

A notre niveau, il convient surtout de considérer la multitude d'actions, de méthodes et de réflexes que nous avons au quotidien et qui font sens en chacun de nos salariés.



## Traitement des difficultés, réclamations et aléas :

### **1-Champ d'application**

Toutes les prestations et actions de formation professionnelle (y compris les bilans de compétences) conçues, commercialisées, animées par Ecare Conseil sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes de l'ensemble des prestations (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, prescripteurs, institutions... ayant un lien direct avec la réalisation de la dite prestation).

### **2- Définition** (Source : Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31)

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, ne constitue pas une réclamation.

### **3-Procédure de gestion des réclamations :**

Pour formuler une réclamation, envoyez un mail à l'attention de Madame ROYO (Dirigeante d'Ecare Conseil) à l'adresse suivante : [accueil@e-careconseil.fr](mailto:accueil@e-careconseil.fr)

En précisant dans l'objet de votre mail « Réclamation ».

Un accusé de réception est délivré pour chaque réclamation.

#### Délai de traitement

Ecare Conseil s'engage à traiter et répondre à la réclamation sous un mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

**Ecare Conseil s'engage à répondre aux demandes d'information** concernant le déroulement du traitement de la réclamation. Cela est particulièrement le cas lors de circonstances particulières qui viendraient modifier le délai de réponse sur lesquels Ecare Conseil s'est engagé.

#### Modalités de traitement

L'émetteur de la réclamation est informé par écrit de la prise en charge de sa demande.

Ecare Conseil renseigne un tableau de suivi et de contrôle du traitement des réclamations. Ce tableau de permet l'analyse la demande, d'identifier les causes du mécontentement ou du litige.

#### Examen de la réclamation

Dès réception, la réclamation est transmise à la dirigeante d'Ecare Conseil qui procède à une analyse interne auprès des services et personnes concernées. Le cas échéant, la Direction peut procéder à des recherches d'avis contradictoires.

Les réclamations sont analysées soit en réunion d'équipe afin de mettre en œuvre les actions éventuelles correctives appropriées. Le cas échéant, un conseil extérieur peut être sollicité.

#### Réponse à la réclamation

**La réponse à la réclamation** est adressée par écrit, et en fonction du sujet de la réclamation soit par courriel, soit par lettre recommandée avec accusé de réception.



# Règlement intérieur

Etabli conformément aux articles L6352-3 et L6352-4 et  
R6352-1 à R6352-15 du Code du travail

Réf : DO / 13-Màj le 16/01/2023

## PREAMBULE

### Article 1 – Objet et champ d’application du règlement

Le présent règlement s’applique à toutes les personnes participantes à une action de formation organisée par Ecare Conseil. La Direction d’Ecare Conseil (ou son représentant) s’assure que chaque stagiaire en ait pris connaissance préalablement à son inscription définitive et avant tout règlement de frais.

Le règlement définit les règles d’hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l’échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu’une sanction est envisagée.

Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l’action de formation.

## SECTION 1 : REGLES D’HYGIENES ET DE SECURITE

### Article 2 - Principes généraux

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 ;
- de toute consigne imposée soit par la Direction d’Ecare Conseil ou son représentant, soit par le constructeur s’agissant notamment de l’usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d’hygiène et de sécurité.

S’il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la Direction d’Ecare Conseil ou son représentant.

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

### Article 3 - Consignes d’incendie

Les consignes d’incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l’organisme de formation. Le stagiaire doit en prendre connaissance.

En cas d’alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité d’Ecare Conseil ou des services de secours.

Tout stagiaire témoin d’un début d’incendie doit immédiatement appeler les secours et alerter un représentant d’Ecare Conseil.

### Article 4 - Boissons alcoolisées et drogues

L’introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d’ivresse ou sous l’emprise de drogue dans les locaux d’Ecare Conseil.

### Article 5 - Interdiction de fumer et de vapoter

Il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans les locaux d’Ecare Conseil.

### Article 6 – Accident

Le stagiaire victime d'un accident (survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail) ou le témoin de cet accident avertit immédiatement la Direction d'Ecure Conseil ou son représentant.

La Direction d'Ecure Conseil ou son représentant entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de sécurité sociale compétente.

## **SECTION 2 : DISCIPLINE GENERALE**

---

### **Article 7 - Assiduité du stagiaire en formation**

#### Article 7.1. - Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par Ecure Conseil. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions. Sauf circonstances exceptionnelles et/ou cas de force majeure, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

#### Article 7.2. - Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir Ecure Conseil et s'en justifier.

Ecure Conseil informe immédiatement le financeur de cet événement. Tout événement non justifié constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

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.

#### Article 7.3. - Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation. Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation.

A l'issue de l'action de formation, le stagiaire se voit remettre une attestation de formation. Selon le cas, Ecure Conseil peut demander au stagiaire de transmettre ces documents à son employeur/administration ou à l'organisme qui finance l'action de formation.

Le stagiaire remet, dans les meilleurs délais, à Ecure Conseil, les documents nécessaires à une éventuelle demande de rémunération ou prise en charge des frais liés à la formation.

En cas de nécessité (demande du stagiaire ou de l'organisme de financement), Ecure Conseil peut remettre, en début de formation, une attestation d'entrée en formation.

Le stagiaire s'engage à réaliser les opérations d'évaluation de l'action de formation (évaluation à chaud et à froid) et à se soumettre à l'évaluation des acquis de la formation lorsque les modalités pédagogiques le prévoient.

### **Article 8 - Accès aux locaux de formation**

L'accès aux locaux est soumis au respect du protocole sanitaire et notamment du respect des gestes barrières.

Sauf autorisation expresse de la Direction, le stagiaire ne peut :

- entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation ;
- y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme ;
- procéder, dans ces derniers, à la vente de biens ou de services.

### **Article 9 - Tenue**

Le stagiaire est invité à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

### **Article 10 - Comportement**

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

Aucun salarié ni stagiaire ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail ou d'apprentissage susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. ( Article L1152-1)

Aucun salarié ni stagiaire ne doit subir des faits :



1° Soit de harcèlement sexuel, constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste 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 ;

Le harcèlement sexuel est également constitué :

a) Lorsqu'une même personne subit de tels propos ou comportements venant de plusieurs personnes, de manière concertée ou à l'instigation de l'une d'elles, alors même que chacune de ces personnes n'a pas agi de façon répétée ;

b) Lorsqu'une même personne subit de tels propos ou comportements, successivement, venant de plusieurs personnes qui, même en l'absence de concertation, savent que ces propos ou comportements caractérisent une répétition ;

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.( Article L1153-1)

### **Article 11 - Utilisation du matériel**

Sauf autorisation particulière de la Direction d'Ecure Conseil, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite.

Le stagiaire est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Le stagiaire signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.

## **SECTION 3 : MESURES DISCIPLINAIRES**

---

### **Article 12 - Sanctions disciplinaires**

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction prononcée par la Direction d'Ecure Conseil ou son représentant.

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes :

- rappel à l'ordre ;
- avertissement écrit par la Direction d'Ecure Conseil ou par son représentant ;
- blâme ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

La Direction d'Ecure Conseil ou son représentant informe de la sanction prise :

- l'employeur du salarié stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire et /ou
  - le financeur du stage
- de la sanction prise.

### **Article 13 - Garanties disciplinaires**

#### Article 13.1. – Information du stagiaire

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Toutefois, lorsqu'un agissement considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, que la procédure ci-après décrite ait été respectée.

#### Article 13.2. – Convocation pour un entretien

Lorsque la Direction d'Ecure Conseil ou son représentant envisage de prendre une sanction, il est procédé de la manière suivante :

- la Direction d'Ecure Conseil 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 convocation précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix.

Article 13.3. – Assistance possible pendant l'entretien

Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix.

Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

Article 13.4. – Prononcé de la sanction

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

La sanction fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou remise contre décharge.

## **SECTION 4 : REPRESENTATION DES STAGIAIRES**

---

Non applicable. Ecare Conseil ne dispense aucune formation d'une durée supérieure à 500 heures.