

# Signalements et réclamations

TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS, DES RÉCLAMATIONS, DES DIFFICULTÉS ET DES ALÉAS · VERSION 1.1 · EN VIGUEUR AU 28/08/2026

## Champ d'application

La présente procédure s'applique aux formations que l'organisme vend et réalise pour son propre compte, en inter, en intra et à distance.

Lorsque l'organisme intervient comme sous-traitant pour le compte d'un donneur d'ordre, le règlement intérieur applicable aux apprenants est celui de l'établissement d'accueil, et les réclamations comme les signalements sont reçus par les canaux du donneur d'ordre. L'organisme consigne ce qui est porté à sa connaissance et le lui remonte. Les modalités propres à chaque prestation sont décrites dans une procédure établie pour celle-ci.

## Un seul document, deux circuits

Les difficultés rencontrées dans la prestation et les atteintes aux personnes suivent deux circuits distincts. Ils partagent le canal d'entrée et le registre. Un signalement ne suit ni les délais, ni les voies de recours du circuit ordinaire.

## CE QUE LA PROCÉDURE COUVRE

| OBJET       | DÉFINITION RETENUE                                                                                                                                   | CIRCUIT     |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Aléa        | Évènement externe imprévisible qui implique une perturbation de la prestation.                                                                       | Ordinaire   |
| Difficulté  | Élément qui empêche ou gêne la réalisation de la prestation.                                                                                         | Ordinaire   |
| Réclamation | Action visant à faire respecter un droit ou à demander une chose due, recueillie par écrit.                                                          | Ordinaire   |
| Signalement | Situation de violence, d'agissement sexiste, de harcèlement moral ou sexuel, ou de discrimination, subie ou constatée dans le cadre de la formation. | Signalement |

Une panne de plateforme résolue, une session déplacée, un stagiaire réorienté sont des aléas et des difficultés, et se tracent au même titre qu'une réclamation.

## QUI PEUT SAISIR L'ORGANISME, ET PAR QUEL CANAL

Toute partie prenante : le stagiaire, l'entreprise cliente, le financeur, un intervenant. Pour un signalement, la personne concernée comme le témoin.

Par courriel à [contact@jldt.fr](mailto:contact@jldt.fr), ou par courrier à l'adresse du siège. Ce qui est exprimé oralement, en séance ou

**Julien Dutartre - JLDT**

55 Rue de Mulhouse, 67100 Strasbourg · 07 43 73 95 18 · [contact@jldt.fr](mailto:contact@jldt.fr) · <https://jldt.fr>

SIRET 819 630 765 00025 · APE 8559B

Déclaration d'activité n° 44670908367 auprès du préfet de la région Grand Est

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

par téléphone, est mis par écrit par l'organisme le jour même, puis relu et validé par la personne.

## CIRCUIT ORDINAIRE

---

### ACCUSÉ DE RÉCEPTION DANS LES 48 HEURES OUVRÉES

Il rappelle l'objet tel qu'il a été compris, et donne le nom de la personne qui traite.

### RÉPONSE ÉCRITE ET MOTIVÉE DANS LES 15 JOURS OUVRÉS

Elle dit ce qui a été vérifié, ce qui est retenu et ce qui ne l'est pas, et ce que l'organisme fait. Quand la solution est immédiate, elle est appliquée sans attendre et la réponse écrite en fait le constat.

### VOIE DE RECOURS

À défaut de réponse satisfaisante, le stagiaire ayant la qualité de consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation, dont les coordonnées figurent dans les conditions générales de vente publiées sur <https://jldt.fr>.

## CIRCUIT DE SIGNALEMENT

---

### CE QU'IL COUVRE

Toute situation de violence physique ou verbale, tout agissement sexiste, tout fait de harcèlement moral ou sexuel, toute discrimination, survenue dans le cadre de la formation : pendant les séances, en présentiel comme à distance, sur la plateforme pédagogique, et dans les échanges liés à la formation. Que les faits mettent en cause un stagiaire, un intervenant, le responsable de l'organisme ou un tiers présent sur le lieu d'accueil ne change rien à la réception du signalement.

### COMMENT IL EST REÇU

Aucune forme n'est imposée. La personne n'a pas à qualifier juridiquement ce qu'elle décrit, ni à apporter de preuve pour être entendue. L'accusé de réception intervient dans les 24 heures ouvrées ; il rappelle les voies externes et la protection contre les représailles.

### CE QUI SE PASSE IMMÉDIATEMENT

Sans attendre l'instruction, et selon ce que la situation exige : l'interruption de la séance en cours ; la séparation des personnes concernées, y compris en groupe de travail et en salle virtuelle ; la suspension de l'accès à la plateforme pédagogique de la personne mise en cause ; l'exclusion temporaire à effet immédiat, à titre conservatoire, dans les conditions de l'article 16 du règlement intérieur.

Une mesure conservatoire n'est pas une sanction et ne préjuge de rien.

### L'INSTRUCTION

La version de chaque personne concernée est recueillie par écrit et séparément. Aucune confrontation n'est organisée. La personne qui a signalé n'a pas à s'expliquer devant la personne qu'elle met en cause. Les éléments matériels disponibles sont conservés : échanges écrits, journaux de connexion à la plateforme, feuilles d'émargement.

### L'ISSUE

Une décision écrite et motivée dans les 15 jours ouvrés, notifiée à la personne qui a signalé et à la personne mise

---

**Julien Dutartre - JLDT**

55 Rue de Mulhouse, 67100 Strasbourg · 07 43 73 95 18 · [contact@jldt.fr](mailto:contact@jldt.fr) · <https://jldt.fr>

SIRET 819 630 765 00025 · APE 8559B

Déclaration d'activité n° 44670908367 auprès du préfet de la région Grand Est

*Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.*

en cause. Elle dit ce qui est retenu, ce qui ne l'est pas, et ce qui en découle. Lorsqu'une sanction est prononcée, elle l'est dans l'échelle et selon la procédure contradictoire des articles 16 et 17 du règlement intérieur.

L'organisme rappelle dans tous les cas que la décision qu'il prend ne préjuge d'aucune suite pénale ou civile, et que la personne conserve le droit de porter plainte à tout moment.

#### CONFIDENTIALITÉ

Les informations recueillies ne sont communiquées qu'aux personnes dont l'intervention est nécessaire au traitement, et dans la limite de ce qui leur est nécessaire. L'identité de la personne qui signale n'est communiquée à la personne mise en cause qu'avec son accord, sauf lorsque la loi l'impose.

Lorsqu'une sanction est prononcée à l'égard d'un stagiaire salarié, l'organisme informe son employeur et, le cas échéant, le financeur, comme le prévoit le code du travail. Cette information porte sur la sanction et son motif, jamais sur l'identité des autres personnes concernées.

#### AUCUNE CONSÉQUENCE POUR LA PERSONNE QUI SIGNALE

Signaler n'a aucun effet sur le déroulement de la formation, sur l'évaluation des acquis, sur l'attestation de fin de formation, ni sur la facturation. Lorsque la personne le demande, l'organisme aménage la fin de sa participation : suivi à distance, report sur une autre session, ou interruption sans que les prestations non dispensées restent dues.

## LORSQUE L'ORGANISME LUI-MÊME EST MIS EN CAUSE

L'organisme n'emploie aucun salarié. Il n'a donc ni comité social et économique, ni référent distinct de son responsable. Quand le signalement met en cause l'intervenant ou le responsable de l'organisme, il n'existe aucune voie interne indépendante.

1. La personne s'adresse directement aux dispositifs externes listés ci-dessous, sans avoir à en informer l'organisme au préalable.
2. L'organisme ne conduit pas l'instruction de faits qui le mettent en cause : il en tire les conséquences matérielles, à savoir l'interruption de la session, le remplacement de l'intervenant lorsqu'il est possible, ou le remboursement des prestations non dispensées.
3. Il répond à toute demande d'une autorité saisie et conserve les éléments en sa possession.

## LES VOIES EXTERNES

| DISPOSITIF                   | CE QU'IL EST                                                                                                                                   |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 ou 112                    | Urgence, danger immédiat.                                                                                                                      |
| 3919                         | Violences Femmes Info : écoute, information et orientation, gratuit, anonyme, 24 heures sur 24.                                                |
| 116 006                      | Aide aux victimes, toutes infractions : écoute et orientation vers une association locale, 7 jours sur 7.                                      |
| arretonslesviolences.gouv.fr | Plateforme de l'État : information, et dialogue en ligne, anonyme, avec des policiers et gendarmes formés aux violences sexistes et sexuelles. |

#### Julien Dutartre - JLDT

55 Rue de Mulhouse, 67100 Strasbourg · 07 43 73 95 18 · [contact@jldt.fr](mailto:contact@jldt.fr) · <https://jldt.fr>

SIRET 819 630 765 00025 · APE 8559B

Déclaration d'activité n° 44670908367 auprès du préfet de la région Grand Est

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

| DISPOSITIF           | CE QU'IL EST                                                                        |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Défenseur des droits | Saisine gratuite en cas de discrimination, y compris par ses délégués territoriaux. |
| Dépôt de plainte     | Commissariat ou brigade de gendarmerie, à tout moment et sans condition.            |

Un stagiaire salarié envoyé par son employeur peut également saisir son employeur, les représentants du personnel de son entreprise, ou l'inspection du travail.

## LA TRACE

Une entrée au registre pour chaque cas, quel que soit le circuit : date de réception, canal, nature, suites données, date de clôture.

Pour un signalement, l'entrée au registre est minimale. Elle porte la date, la nature en un mot, le fait qu'une mesure a été prise et la date de clôture. Ni les noms, ni le récit des faits, ni aucune pièce. Le dossier détaillé est conservé hors de l'outil de gestion, dans un espace dont l'accès est restreint au responsable de l'organisme. Il n'entre ni au dossier du stagiaire, ni au dossier de la session.

## CE QUI EST MESURÉ

| MESURE                          | FORMULE                                    | FRÉQUENCE    |
|---------------------------------|--------------------------------------------|--------------|
| Réclamations reçues et traitées | Comptage, avec l'objet et la suite donnée. | À chaque cas |
| Délai d'accusé de réception     | Délai entre la réception et l'accusé.      | À chaque cas |
| Aléas et difficultés tracés     | Comptage, avec la solution apportée.       | À chaque cas |
| Signalements reçus et traités   | Comptage, sans autre donnée.               | À chaque cas |
| Actions d'amélioration engagées | Comptage, avec l'origine.                  | Annuelle     |

## LA PRÉVENTION

### AVANT LA SESSION

Le règlement intérieur et le livret d'accueil, publiés sur <https://jldt.fr> et dont la convocation porte les liens, exposent l'interdiction, le canal de signalement et les voies externes.

### À L'OUVERTURE DE LA SESSION

Un rappel oral des règles de comportement et du canal de signalement, porté au déroulé de la session.

### UNE FOIS PAR AN

La relecture de la présente procédure et du registre, dont les conclusions rejoignent le registre des actions d'amélioration.

**Julien Dutartre - JLDT**

55 Rue de Mulhouse, 67100 Strasbourg · 07 43 73 95 18 · [contact@jldt.fr](mailto:contact@jldt.fr) · <https://jldt.fr>

SIRET 819 630 765 00025 · APE 8559B

Déclaration d'activité n° 44670908367 auprès du préfet de la région Grand Est

*Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.*

## DONNÉES PERSONNELLES

---

Les éléments recueillis dans le cadre d'un signalement portent sur des faits susceptibles de constituer une infraction et sont traités comme tels : accès restreint, conservation limitée à ce qui est nécessaire au traitement et aux suites éventuelles, et destruction au terme.

Toute personne concernée peut demander à accéder à ses données, à les faire corriger ou effacer, en écrivant à [contact@jldt.fr](mailto:contact@jldt.fr). Ce droit d'accès s'exerce sans porter atteinte à la confidentialité due aux autres personnes concernées.

## MODÈLES D'ACCUSÉ DE RÉCEPTION

---

### RÉCLAMATION, DIFFICULTÉ OU ALÉA

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre message du [date], par lequel vous nous faites part de [objet tel qu'il a été compris].

Votre demande est prise en charge par Julien Dutartre. Vous recevrez une réponse écrite et motivée dans un délai maximum de quinze jours ouvrés à compter de ce jour.

[Le cas échéant] Dans l'intervalle, la mesure suivante a été prise : [mesure].

### SIGNALEMENT

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre message du [date]. Il est traité comme un signalement au titre de la procédure de traitement des signalements de l'organisme.

Ce que vous avez signalé ne sera communiqué qu'aux personnes dont l'intervention est nécessaire, et votre identité ne sera pas communiquée à la personne mise en cause sans votre accord. Ce signalement n'aura aucune conséquence sur le déroulement de votre formation, sur votre évaluation, sur votre attestation ni sur votre facturation.

[Le cas échéant] La mesure suivante a été prise sans attendre : [mesure].

Vous serez informé par écrit des suites dans un délai maximum de quinze jours ouvrés.

Vous pouvez à tout moment, et sans passer par nous, contacter le 3919 (violences sexistes et sexuelles, gratuit et anonyme, 24 heures sur 24), le 116 006 (aide aux victimes), la plateforme [arretonslesviolences.gouv.fr](https://arretonslesviolences.gouv.fr), ou déposer plainte. En cas de danger immédiat, appelez le 17 ou le 112.

---

**Julien Dutartre - JLDT**

55 Rue de Mulhouse, 67100 Strasbourg · 07 43 73 95 18 · [contact@jldt.fr](mailto:contact@jldt.fr) · <https://jldt.fr>

SIRET 819 630 765 00025 · APE 8559B

Déclaration d'activité n° 44670908367 auprès du préfet de la région Grand Est

*Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.*

