

# Dictée de la relation client

## du vendredi 6 octobre 2023

### **ARTICLE 1 : ORGANISATEUR DE L'ÉVÈNEMENT**

SEJER société par actions simplifiée au capital de 9.898.330 €, dont le siège social est situé est 92 avenue de France 75702 Paris, inscrite au RCS de Paris sous le numéro 393 291 042 (ci-après désignée la « Société Organisatrice »), organise le 6 octobre 2023 à midi l'évènement intitulé « Dictée de la relation client » (ci-après dénommé « Évènement ») accessible sur Internet à l'adresse <https://dictee.orthodidacte.com/> et au sein des locaux de la Société Organisatrice au 92 avenue de France, 75013 Paris, dont le présent règlement (ci-après « Règlement ») fixe les conditions et modalités de participations décrites ci-après.

### **ARTICLE 2 – CONDITIONS DE PARTICIPATION A L'ÉVÈNEMENT**

L'Évènement est ouvert (ci-après « Participant ») :

- aux personnes physiques majeures au moment de leur participation à l'Évènement ;
- disposant d'un accès à Internet, ayant une adresse électronique valide ;
- inscrites dans une équipe attachée à une entreprise participante ayant accepté les conditions générales de participation et s'étant acquittée de la participation financière.

Pour participer à l'Évènement, le Participant devra :

- remplir le formulaire de participation à l'Évènement dont le lien sera communiqué par e-mail à son entreprise ;
- se connecter le jour de l'Évènement sur le site [dictee.orthodidacte.com](https://dictee.orthodidacte.com), ne garder que cet onglet ouvert sur son navigateur afin d'éviter toute tentative de tricherie ;
- désactiver tous les correcteurs orthographiques présents sur son ordinateur ou son navigateur internet.

La participation à l'Évènement suppose l'acceptation et le respect du présent Règlement par le Participant (chacun des collaborateurs de l'entreprise) par le biais d'une case à cocher dans le formulaire d'inscription individuelle Zoho Form. Le lien vers ce formulaire est envoyé par la Société organisatrice à chaque entreprise participante et concerne chaque entreprise nominativement. L'entreprise participante transmet ensuite en interne ce lien à tous les collaborateurs intéressés par la participation à la dictée.

Sont exclus les salariés et représentants de la Société Organisatrice ainsi que les membres de leur famille et de toute personne ayant directement ou indirectement participé à la conception, la réalisation, l'animation ou la gestion de l'Évènement.

Tout formulaire de participation, incomplet, incompréhensible, présentant une anomalie (notamment une adresse électronique non valable), non conforme au présent Règlement ou manifestement frauduleux ne sera pas pris en considération ou sera définitivement éliminé de l'Évènement.

Les coordonnées incomplètes ou inexactes ne seront pas prises en considération.

### **ARTICLE 3 – MODALITES DE PARTICIPATION A L'ÉVÈNEMENT**

La participation à l'Évènement s'effectue à distance à la date indiquée à l'article 1 du présent Règlement.

Le Participant pourra participer à l'Évènement en se connectant à l'url suivante :

<https://dictee.orthodidacte.com/dictee/dictee-relation-client-2023> puis en suivant les étapes suivantes :

- Il s'identifie ensuite en cliquant sur connexion, il rentre son adresse e-mail fournie lors de l'inscription ainsi que le mot de passe qu'il aura reçu au préalable par e-mail trois jours avant l'Évènement.
- Il clique sur « Faire la dictée » et arrive sur un encart « Choisir la catégorie ».
- Il sélectionne soit la catégorie « Annonceur : service client interne à une entreprise » ou « Prestataire : centre de relation client externe ».
- Il arrive ensuite sur la page de saisie de texte de la dictée qui comporte également un encart vidéo.
- Si la vidéo du direct de la dictée ne se lance pas automatiquement, le Participant clique alors sur le bouton lecture de la vidéo du direct présente sur la page de la dictée.

#### **ARTICLE 4 – DEROULEMENT ET DETERMINATION DES PARTICIPANTS GAGNANTS**

L'Évènement se déroulera de la manière suivante :

##### **1- Mise en place et connexion**

Voir les étapes décrites ci-dessus à l'article 3.

##### **2- Introduction, consignes et recommandations**

Les représentants de la Société Organisatrice présentent et lancent l'Évènement.

Un membre du jury passe en revue les consignes suivantes :

- Déroulement de l'Évènement ;
- Le texte de la dictée a été rédigé conformément aux règles d'orthographe et de grammaire des dictionnaires suivants : pour l'orthographe, le Petit Robert et le Petit Larousse dans leur dernière édition et le Grand vadémécum de l'orthographe moderne recommandée ; pour la grammaire, le Dictionnaire des difficultés de la langue française de Thomas. Les rectifications orthographiques de 1990 sont acceptées.
- Lors des différentes lectures de la dictée, seules les liaisons obligatoires et les plus naturelles seront prononcées.

Recommandations :

- Attention aux accents (é, è, ê), trémas (ë), cédilles (ç), y compris sur les majuscules (À, Ç).
- Attention aux majuscules et aux noms propres. Rappel : On met une majuscule aux noms propres et en début de phrase.
- Écrivez bien le caractère o et e collés comme dans « bœuf ». Les caractères difficilement accessibles au clavier peuvent être obtenus à l'aide du clavier virtuel situé à côté de la zone de texte.
- Écrivez les nombres en toutes lettres.

- Les fautes de ponctuation ne comptent pas comme une faute (la ponctuation est dictée).

### **3- Dictée (Lecture, saisie du texte et validation)**

Le texte de la dictée est lu trois fois par l'animateur. Une première fois dans sa totalité, à vitesse normale, une deuxième fois lentement et avec la ponctuation. C'est pendant cette deuxième lecture que le Participant peut taper le texte dans l'espace dédié. Puis une troisième et dernière lecture de la dictée dans sa totalité, à vitesse normale, sera réalisée. Le Participant a droit à cinq (5) minutes de relecture. Sitôt le temps de relecture écoulé, le Participant arrête d'écrire et clique sur « Valider la dictée ». Tout Participant qui ne valide pas sa dictée dans le temps indiqué par l'animateur est exclu des classements.

Aucune réponse à des questions n'est apportée ni pendant les différentes phases de la dictée, ni pendant le temps de relecture.

### **4- Corrigé et commentaires**

Dès que l'animateur annonce la fin du temps imparti pour cliquer sur « Valider la dictée », la Société Organisatrice corrige instantanément et automatiquement grâce à un algorithme les dictées dûment validées. Les Participants ont alors accès à nouveau à leur dictée corrigée.

Les explications orales des difficultés de la dictée sont ensuite données. Le texte de la dictée est vidéoprojeté et les membres du jury le passent en revue en expliquant quelques difficultés.

### **5- Barème de correction et méthode de calcul des résultats**

Barème de correction

- Tout mot mal orthographié vaut une (1) faute entière. Il n'y a pas de demi-faute.
- On ne compte qu'une (1) faute au maximum par mot (un mot composé étant un mot, on ne comptera qu'une faute par mot composé).
- On compte également une faute pour le fait d'oublier un mot, d'ajouter un mot, d'inverser deux mots et de relier par un trait d'union ou de souder deux mots à mauvais escient.
- Les fautes de ponctuation ne comptent pas comme une faute (la ponctuation est dictée).
- Toutefois, les points abrégatifs (comme dans N.B.) ne seront pas dictés car ils font partie du mot, donc ne les omettez pas s'ils sont exigés par les ouvrages de référence. En cas d'oubli ou d'ajout non nécessaire, ils comptent comme une (1) faute.
- Les accents et autres signes sont obligatoires sur les majuscules. S'ils sont omis ou ajoutés à mauvais escient sur les majuscules, ils comptent comme une (1) faute.
- Une majuscule mise à la place d'une minuscule et une minuscule mise à la place d'une majuscule comptent comme une (1) faute.
- Si un mot est présent plusieurs fois dans le texte et que le candidat commet une faute sur ce mot (quelle qu'elle soit) à plusieurs reprises, on ne compte qu'une faute.
- Un nom propre mal orthographié compte comme une (1) faute.
- Les éventuels mots de la dictée non présents dans les dictionnaires de référence sont neutralisés.

- Le barème est identique pour toutes les catégories des participants.

Les cas litigieux sont tranchés par le jury.

- Méthode de calcul des résultats :
  - Le nombre de fautes de chaque Participant est automatiquement calculé et visible par le Participant dans l'espace après la dictée.
  - Un algorithme procèdera ensuite à l'addition du nombre de fautes des Participants de chaque équipe ayant validé la dictée.
  - Ce total sera divisé par le nombre de Participants de chaque équipe ayant validé la dictée.
  - La moyenne ainsi obtenue automatiquement permettra de distinguer les trois meilleures équipes de chacune des catégories Annonceur ou Prestataire.

## **6- Annonce des résultats**

Les gagnants se répartissent de la manière suivante :

- Un Participant gagnant individuel, personne physique parmi une équipe, ayant fait le moins de fautes et appartenant à une équipe d'une entreprise inscrite, sera désigné par la Société Organisatrice après la réalisation de la dictée.
- Trois équipes gagnantes de la catégorie « Annonceur » seront désignées par la Société Organisatrice après la réalisation de la dictée. Ce sont les équipes qui auront obtenu les trois meilleures moyennes.
- Trois équipes gagnantes de la catégorie « Prestataire » seront désignées par la Société Organisatrice après la réalisation de la dictée. Ce sont les équipes qui auront obtenu les trois meilleures moyennes.

Départage en cas de résultats ex aequo :

- Pour des gagnants individuels, personne physique parmi une équipe, ayant fait le même nombre de fautes :  
En cas d'ex aequo sur le nombre de fautes commises, les Participants visés seront départagés par le système de « faute subite ». Le gagnant sera celui ayant commis la faute le plus tardivement dans l'écriture du texte de la dictée. En cas d'égalité, cette règle de « faute subite » sera appliquée à la deuxième faute, et ainsi de suite jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de Participants à égalité. Les éventuels ex aequo irréductibles selon le principe de la faute subite seront déclarés vainqueurs au même rang.
- Pour des équipes gagnantes ayant la même moyenne de fautes commises :  
En cas d'ex aequo sur la moyenne des fautes commises au sein de l'équipe, l'équipe gagnante est celle dont le meilleur Participant aura commis le moins de fautes. En cas d'égalité sur le nombre de fautes commises par chacun des meilleurs Participants au sein de ces équipes, la règle de la « faute subite » leur sera également appliquée. En cas d'ex aequo irréductible pour ces Participants, les équipes seraient à leur tour déclarées ex aequo irréductibles et donc déclarées vainqueurs au même rang.

Le jury est composé de 4 membres : Michael Hiroux, président du jury, Thierry Spencer, Guillaume Terrien et Céline Bassard-Fiore

## **ARTICLE 5 – RÉCOMPENSES**

Le total des récompenses à remporter pendant cet Evènement est constitué de sept (7) trophées :

- Un trophée individuel pour le gagnant « personne ayant fait le moins de fautes et appartenant à une entreprise inscrite » : Prix Or
- Catégorie « Annonceur » :
  - Un trophée d'équipe pour l'équipe gagnante première du classement de la catégorie parmi les équipes inscrites : Prix Or
  - Un trophée d'équipe pour l'équipe gagnante seconde du classement parmi les équipes inscrites : Prix Argent
  - Un trophée d'équipe pour l'équipe gagnante troisième du classement parmi les équipes inscrites : Prix Bronze
- Catégorie « Prestataire » :
  - Un trophée d'équipe pour l'équipe gagnante première du classement de la catégorie parmi les équipes inscrites : Prix Or
  - Un trophée d'équipe pour l'équipe gagnante seconde du classement parmi les équipes inscrites : Prix Argent
  - Un trophée d'équipe pour l'équipe gagnante troisième du classement parmi les équipes inscrites : Prix Bronze

Ces trophées seront remis sur place aux représentants des entreprises inscrites qui seront présents sur place jour de l'Evènement. La récompense du gagnant individuel sera également remise au représentant de l'entreprise dont dépend l'équipe à laquelle il est rattaché.

En cas d'absence d'un représentant d'entreprise vainqueur, nous reprendrons contact avec le représentant par e-mail dans un délai de 15 jours pour convenir de l'envoi de la récompense par voie postale.

La Société Organisatrice ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de perte ou de détérioration des récompenses par la Poste ou le transporteur ainsi que des dysfonctionnements des services postaux.

Les récompenses ne pourront en aucun cas être reprises ou échangées contre leur valeur en espèce ou contre toute autre dotation, ni transmise à des tiers. Cependant, en cas de force majeure ou si les circonstances l'exigent, la Société Organisatrice se réserve la possibilité de substituer à tout moment aux récompenses proposées d'autres récompenses d'une valeur équivalente.

Les récompenses retournées pour toute difficulté ne seront ni réattribuées ni renvoyées et resteront la propriété de la Société Organisatrice. Le Participant gagnant perd alors le bénéfice de sa dotation sans que la responsabilité de la Société Organisatrice ne puisse être engagée.

## **ARTICLE 6 : INFORMATIONS GENERALES**

Tout Participant autorise la Société Organisatrice à procéder à toute vérification concernant son identité et ses coordonnées. Toute indication d'identité ou de coordonnées fausses entraînera l'élimination définitive de la participation, de même que toute tentative de tricherie d'un Participant et tout manquement à une ou plusieurs dispositions du présent Règlement.

En cas d'exclusion d'un Participant, celui-ci se trouve déchu de l'ensemble de ses droits au titre du présent Règlement et notamment ceux liés à l'obtention de la récompense.

#### **ARTICLE 7 – LIMITES DE RESPONSABILITE**

La Société Organisatrice ne saurait encourir une quelconque responsabilité si, en cas de force majeure, elle était amenée à annuler, écourter, prolonger, reporter ou modifier les conditions de participation ou les modalités de fonctionnement du Jeu.

La Société Organisatrice ne saurait être tenue responsable en cas de problèmes de livraison des récompenses.

La Société Organisatrice ne saurait être tenue pour responsable des retards, pertes, vols, avaries des courriers, manque de lisibilité des cachets du fait des services postaux.

Elle ne saurait être tenue responsable d'un quelconque incident relatif aux perturbations téléphoniques et/ou de réseau, au maniement de l'Internet, aux coupures de courant empêchant un participant de participer au Jeu avant l'heure limite.

En participant à cet Evènement, chaque Participant accepte et s'engage à supporter seul les frais de connexion Internet, ainsi que tous dommages ou pertes occasionnées ou subies par lui du fait de la mise en possession de la dotation et de son utilisation.

La Société Organisatrice ne saurait également être tenue pour responsable si les formulaires d'inscription renseignés par les Participants ne lui parvenaient pas pour une quelconque raison ou lui arrivaient illisibles ou impossible à traiter.

#### **ARTICLE 8 – TRAITEMENTS DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (« DCP »)**

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dans sa dernière version, dite loi « Informatique et Libertés » et au Règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD) n° 2016/679, les données à caractère personnel collectées à partir du formulaire de participation font l'objet d'un traitement automatisé destiné la Société Organisatrice, responsable de traitement.

Les DCP recueillies sont traitées par la Société Organisatrice sur la base du consentement du Participant (collaborateur de l'entreprise) pour l'organisation, la gestion de l'Evènement et pour prendre en compte sa participation à l'Evènement, et le cas échéant pour adresser au Participant gagnant sa récompense.

Les DCP sont destinées à la Société Organisatrice, aux partenaires de l'Evènement, et éventuellement peuvent être communiquées à des tiers hébergeant des sites Internet ou intervenant dans son contenu et sa gestion. Elles ne font l'objet d'aucun transfert en dehors du territoire de l'UE.

La Société Organisatrice met en œuvre les mesures de sécurité en vue d'assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des DCP collectées pendant la durée nécessaire à leur traitement, conformément au droit applicable.

Les DCP sont conservées par la Société Organisatrice pendant la durée de l'Evènement augmentée d'un délai de six (6) à compter de la fin de l'Evènement. Dans les conditions prévues par la réglementation applicable, les Participants disposent des droits d'accès, de rectification, d'opposition,

de limitation, de portabilité, d'effacement de leurs données, et de la possibilité de donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de leurs données à caractère personnel après leur décès. Pour exercer ses droits, les Participants devront adresser une demande par courrier électronique à [contact-donnees@sejer.fr](mailto:contact-donnees@sejer.fr).

Le Participant a la possibilité de s'adresser au délégué à la protection des données (« DPO ») de la Société Organisatrice. Le Participant dispose en outre de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour plus d'information : consulter la charte de protection des données personnelles de la Société Organisatrice présente sur <https://www.orthodidacte.com/protection-donnees/>

## **ARTICLE 9 – MODIFICATION DE L'ÉVÈNEMENT ET DU RÈGLEMENT**

Dans le cas où la Société Organisatrice n'atteint un nombre d'équipes Participantes égal à 25 équipes, l'Évènement sera annulé et les contributions financières déjà versées par les Participants seront intégralement remboursées.

Le Règlement peut être modifié à tout moment par la Société Organisatrice, dans le respect des conditions énoncées, et publié par annonce en ligne sur le site <https://www.orthodidacte.com/>. Il entrera en vigueur à compter de sa mise en ligne et tout Participant sera réputé l'avoir accepté à compter de la date d'entrée en vigueur de la modification. Tout Participant refusant la ou les modifications intervenues devra cesser de participer à l'Évènement.

La Société Organisatrice se réserve le droit de prolonger, écourter, modifier ou annuler l'Évènement à tout moment, notamment en cas de force majeure, sans qu'il puisse être prétendu à aucune indemnité par les participants.

## **ARTICLE 10 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

La reproduction, la représentation ou l'exploitation de tout ou partie des éléments, texte et/ou document protégé par un droit de propriété intellectuelle ou non, marques, images, vidéos en lien avec l'Évènement, le Règlement compris, sont strictement interdites, sauf accord préalable et écrit donné par la Société Organisatrice.

Les marques, logos, textes, images, vidéos et autres signes distinctifs reproduits sur le site Internet de l'Évènement sont la propriété exclusive de leurs titulaires respectifs. Toute reproduction, totale ou partielle, non autorisée de ces marques, logos et signes distinctifs constitue une contrefaçon passible de sanctions pénales.

## **ARTICLE 11 - FRAIS DE CONNEXION AU JEU ET FRAIS DE DÉPLACEMENT**

Lesdits coûts de connexion au site engagés pour la participation au Jeu ne seront pas remboursés aux Participants par la Société Organisatrice.

Pour les représentants des entreprises participantes qui se déplacent dans les locaux de la Société Organisatrice, aucun frais de déplacement ne sera pris en charge.

## **ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE ET LITIGE**

Le présent Règlement est régi par le droit français.

La Société Organisatrice se réserve le droit de trancher sans appel toute difficulté pouvant survenir quant à l'interprétation ou à l'application du présent règlement, étant entendu qu'aucune contestation ne sera admise notamment sur les modalités du Jeu, sur les résultats, sur les récompenses ou leur réception, 1 (un) mois après la fin du Jeu.