

# LIVRET D'ACCUEIL

Stagiaires – 2025



FLam<sup>co</sup>

Florence Lamoureux Coaching

*Co-construisons l'envol de votre avenir professionnel*

# Bienvenue !

Vous êtes concerné·e par un bilan de compétences proposé par notre organisme et nous vous souhaitons la bienvenue dans notre organisme de formation !

Vous trouverez ci-après les principales informations nécessaires au bon déroulement de votre parcours :

1. Présentation de l'organisme de formation	<b>p. 3</b>
2. Notre offre	<b>p. 4</b>
3. Équipe pédagogique	<b>p. 5</b>
4. Organisation logistique	<b>p. 6</b>
5. Accessibilité	<b>p. 6</b>
6. Déroulement du bilan de compétences	<b>p. 7</b>
7. Règles de fonctionnement	<b>p. 8</b>
8. Méthodes pédagogiques	<b>p. 9</b>
9. Moyens techniques et pédagogiques	<b>p. 9</b>
10. Contact	<b>p. 20</b>

## Présentation de FLAM CO

*FLAM CO* est enregistrée sous le numéro de déclaration d'activité 75331222433 auprès du préfet de la région Nouvelle Aquitaine– cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

*FLAM CO* est un organisme de formation spécialisé dans Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion.

À la demande du prescripteur et en fonction des actions de formation, *FLAM CO* peut intervenir avec d'autres consultants indépendants.

### Notre offre

*FLAM CO* organise des bilans de compétences. Ce sont des bilans qui se déroulent en Rendez-vous en face à face dans un espace confidentiel aménagé..

Le bilan de compétences auquel vous allez participer répond à une demande précise de votre organisation ou une initiative personnelle.

La personnalisation s'est faite à la suite d'un rendez-vous qui a déterminé :

- le thème à traiter,
- le contexte et les enjeux,
- les objectifs pédagogiques souhaités,
- les méthodes pédagogiques privilégiées,
- la durée du bilan en tenant compte de votre environnement professionnel.

L'ensemble de notre catalogue est accessible sur notre site internet :  
<http://www.flamco.coach/>



## Équipe pédagogique

- **Florence LAMOUREUX – Gérante et consultante**

Florence LAMOUREUX GOUBIE est consultante et responsable de l'organisme de formation FLAM'CO, elle organise, encadre et anime les actions de bilan de compétences.

Elle est titulaire de :

- Certification RNCP niv 6  
Coach &Team (Alliance Coachs) 2019 Coaching Individuel et d'équipe- Team Building.
- Formatrice et Coach certifiée en PCM (Process Communication modèle) par KCF (Kahler Communication France) - 2020 2021
- Ingénieur Agronome ENSAIA 1984 -

Contact: [florencelamoureux@gmail.com](mailto:florencelamoureux@gmail.com) – 0611086510

## Organisation logistique

Les informations sur le déroulé du bilan de compétences sont précisées dans la convocation que vous recevrez par mail. En effet, notre organisme contacte toujours les stagiaires par mail à J-7 en retransmettant les infos essentielles liées au bilan de compétences.

FLAM CO s'assure auprès du stagiaire :

- la conformité des moyens personnels pour suivre le bilan de compétences dans les meilleures conditions.

Florence LAMOUREUX est votre interlocuteur pendant le bilan de compétences et fait le lien avec votre responsable pour toute question relative à l'organisation du bilan de compétences.

## Accessibilité

Tous nos bilans sont accessibles et adaptables aux personnes en situation de handicap et nous veillons au respect des conditions d'accueil. De plus, tous nos consultants y sont sensibilisés.

Pour toute question concernant une situation de handicap, quelle qu'elle soit, et pour évaluer et anticiper les aménagements nécessaires à votre participation, merci de prendre contact avec le référent handicap Florence GOUBIE [florencelamoureux@gmail.com](mailto:florencelamoureux@gmail.com)

**AGEFIPH**  
Béatrice SERRAJ  
05 57 29 20 12  
[b-serraj@crfh.handicap.fr](mailto:b-serraj@crfh.handicap.fr)

**MDPH**  
MDPH 33 Esplanade Charles de Gaulle CS 51914 33074 Bordeaux  
05 56 99 66 99  
[accueil-autonomie@gironde.fr](mailto:accueil-autonomie@gironde.fr)

**CAP EMPLOI**  
14 rue Cabanac  
33800 - Bordeaux  
Tel : 05 56 31 38 27

**Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés**  
Association APAJH de Gironde  
272 Boulevard du Président Wilson 33000 Bordeaux



## Déroulement du bilan de compétences

**En amont du bilan**, tous les stagiaires reçoivent un mail de convocation dédié au bilan.

**Ce mail recoupe les informations suivantes :**

- Le programme détaillé du bilan de compétences,
- La convocation spécifiant les horaires, avec le plan si nécessaire ;
- Notre règlement intérieur ;
- Les coordonnées du tuteur en charge de votre session.



**Pendant le rendez-vous pédagogique**, en complément du suivi du programme, des ajustements seront effectués pour assurer la bonne réalisation du bilan et vous serez régulièrement sollicité pour formuler vos éventuelles insatisfactions, difficultés ou contraintes à des fins d'ajustement.

Une feuille d'émargement signée par vous et GOUBIE justifiera de la réalisation du bilan de compétences.

En fin de bilan de compétences, il vous sera proposé de remplir un questionnaire de satisfaction. La prise en compte de vos réponses permettra l'amélioration de la qualité des bilans ultérieurs.

Une attestation de suivi vous sera remise à l'issue du bilan de compétences.

## Règles de fonctionnement

Les bilans de compétences représentent un moment de partage entre le bénéficiaire et le consultant, dans le respect de chacun.

Il est donc essentiel :

- de respecter les horaires de bilans et les temps de pause.
- en cas d'absence, de prévenir le consultant ou votre référent dans l'entreprise,
- d'émarger la feuille de présence
- de participer activement aux échanges au cours du bilan,
- d'oser demander des explications quand les choses ne deviennent plus très claires,
- de respecter l'environnement du bilan de compétences,
- de donner votre ressenti sur l'action de formation pour nous permettre de nous améliorer,
- de respecter les règles d'hygiène et de sécurité mentionnées dans le règlement intérieur.



## Méthodes pédagogiques

Tous les bilans de compétences sont construits en fonction des besoins particuliers exprimés par les bénéficiaires.

Les bilans de compétences sont concrets, participatifs, ludiques et adaptés à votre contexte professionnel. Les moyens pédagogiques et supports remis durant le parcours sont ceux exposés dans la rubrique " moyens pédagogiques" de chaque programme.

Les bénéficiaires sont au cœur du bilan de compétences, c'est sur votre participation et votre expérience que votre consultant.e s'appuie pour venir compléter ou corriger les connaissances et les pratiques.

## Moyens techniques & pédagogiques

Les moyens techniques et pédagogique sont principalement constitués des éléments suivants :

Le dispositif est proposé sous forme de Rendez-vous en face à face dans un espace confidentiel aménagé..

Des ressources et apports complémentaires peuvent être communiqués à l'apprenant.e, à sa demande et dans le respect des objectifs de fin de bilan visés au programme. L'ensemble des moyens pédagogiques fournis à l'apprenant est encadré par l'article « droits d'auteur » du règlement intérieur applicable aux stagiaires.

# **PROGRAMME**

## **Bilan de compétences FLAM CO**

### I - Composition du programme Bilan de compétences FLAM CO

La démarche Bilan de compétences **FLAM CO** comprend 20h heures réparties sur 2 à 4 mois maximum :

Le programme du Bilan de Compétences **FLAM CO** est structuré en **3 phases** :

- 1. Phase préliminaire**
- 2. Phase d'investigation**
- 3. Phase de conclusion**

Séance découverte et questions/réponses de 45 minutes proposée avant le bilan de compétence (séance gratuite)

### **PROGRAMME DÉTAILLÉ du Bilan complet de 16 heures (dont 16 h en face à face)**

#### **Phase préliminaire**

- + **Séance Découverte** de 45 minutes gratuite  
proposée avant le bilan de compétence (séance gratuite).  
*Informations* générales et écoute de la demande et des besoins du bénéficiaire.  
Vérification de la volonté de faire un bilan, de l'adéquation de la prestation et de la cohérence du dispositif de bilan de compétence.

- + **Séance1** phase préliminaire  
Engagement personnel du demandeur et rappel sur les étapes et la démarche du bilan.  
Création de l'alliance et d'un lien de confiance  
Analyse approfondie de la demande  
Co construction des attentes et rédaction de l'objectif du bilan de compétence.  
Positionnement des rendez-vous  
Constitution d'une équipe d'alliés pour renforcer le parcours de bilan de compétence  
**1 h 00**

#### **Phase d'investigation**

- Inter séance livret travail personnel* **1 h 00**
- + **Séance 2** : *Mon histoire mon parcours* :  
Analyse de mon parcours professionnel et personnel avec l'histoire de vie et analyse des expériences positives et négatives. -  
Mes réussites passées, mes fiertés et sur quoi je me suis appuyée  
Mes difficultés, comment je les aie dépassées.  
Réussir dans la vie ou réussir ma vie  
*Différents exercices seront proposés avec du photolangage ou un travail créatif*  
**1 h 30**

- Inter séance Livret travail personnel* **1 h 00**
- + **Séance3** : *Connaissance de soi* :  
Mes forces - Mes soft-skills et mes compétences  
Test en ligne et débriefing test les 16 personnalités - Mon profil MBTI  
Les environnements qui me conviennent et ceux qui me génère du stress  
Mes valeurs - Mes croyances  
**1 h 30**

*Inter séance* **Inventaire de personnalité PCM Process communication Model**® **1 h 00**

- + **Séance 4 du parcours long :\_Se connaitre et se comprendre avec la PCM**
  - **Débriefing profil PCM** en face à face  
Comment PCM éclaire : Mes points forts, ma façon de percevoir le monde, mes environnements préférés, mes styles de communication et mes modes de managements préférés - Mes besoins - Mes drivers – Mes séquences de stress et comment en sortir **3 h 00**

*Inter séance livret* **1 h 00**

- + **Séance5** Le travail et moi ..  
Mon rapport au travail – La place du travail dans ma vie  
Mes attentes par rapport au travail  
Mes loisirs ma vie de famille - –  
Mes valeurs – Mes besoins  
Le sens de ma vie – **1 h 30**

- + **Séance6** Se projeter sur un autre avenir professionnel -  
Mes freins, mes limitations, mes craintes,  
Trouver un travail qui a du sens  
Chercher le sens au travail –  
Tenir compte de son environnement t de ses contraintes –  
Bâtir son IKIGAI -Etablir les ingrédients de mon futur professionnel- **1 h 30**

*Inter séance Tests en lignes d'exploration des métiers* **1 h 00**

- + **Séance 7** Explorer et enquêter sur des métiers (salarié ou création)  
Recherches sur des sites spécialisés des fiches métier  
Les métiers qui m'attirent -  
Les formations pour atteindre mon objectifs - **1 h**
- 30**

- + **Séance 8** Batir concrètement mon projet –  
Valider mon projet professionnel (nouveau projet ou adaptation de mon poste actuel) et sa faisabilité (avec mes souhaits, attentes, besoins, et compétences) -  
Lever mes doutes mes peurs et blocages  
Explorer les offres et savoir faire des candidatures spontanées –  
Ou  
Chercher un accompagnement pour mon business plan si j'ai un projet de création d'entreprise - **1 h 00**

- + **Séance 9** Passage à l'action\_  
Approfondir mon projet et passer à l'action.  
Mon plan d'action à 3 mois, à 6 mois à 1 an\_  
Construction d'un tableau de visualisation **1 h 30**

**Phase de conclusion**

- + **Séance 10 Synthèse du Bilan,** **1 h 00**  
Explication et remise de la synthèse écrite du bilan. Conclusion.

- **Sur combien de mois dure le bilan de compétence ?**  
Environ 3 mois ½ ( de 12 à 20 semaines)

Bilan complet de 16 h avec PCM : 16 h en présentiel + 4 h de travail personnel test et recherches

Séance découverte de 45min - Test de personnalité 8h en face à face coaching + 2h travail personnel - recherches

## II- Les modalités

Le bilan de compétences FLAM CO s'effectue via Rendez-vous en face à face dans un espace confidentiel aménagé.

Le consultant FLAM CO accompagne le bénéficiaire pour faire le point sur son parcours, réfléchir à sa dynamique d'évolution professionnelle et personnelle et mettre en place un projet d'avenir (formation ou reconversion).

En parallèle des rendez-vous, des contacts et points d'étapes réguliers sont effectués via e-mail et/ou visio-conférence.



# LES DIFFÉRENTS PÔLES

## 1. PÔLE ADMINISTRATIF

<b>Présentation</b>	Le pôle administratif se construit autour de 2 axes : admission et support.
---------------------	---

Services	Missions	Missions détaillées
<b>Service admission</b>	Accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer l'assurer l'accueil téléphonique et physique des visiteurs</li> </ul>
	Gestion des missions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer l'organisation logistique des bilans de compétences</li> <li>- Gérer les déplacements de l'ensemble des employés de FLAM CO</li> </ul>
<b>Service support</b>	RH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traiter les gestions de carrières</li> <li>- Recueillir les besoins en formation des personnels, rédiger et suivre le plan de formation</li> </ul>
	Interface	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer l'interface avec les différents partenaires (gestion des conventions...)</li> <li>- Assurer l'interface avec les stagiaires (délivrance des diplômes...)</li> </ul>
	Gestion financière	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place du budget et son exécution</li> <li>- Suivi des conventions</li> <li>- Suivi des facturations</li> </ul>

<b>Engagements</b>	Le pôle administratif s'engage à ce que chaque demande de contact soit prise en charge et à ce que les stagiaires puissent être accompagnés au mieux pendant toute la durée de leur parcours.
--------------------	---

## 2. POLE COMPETENCES

<b>Présentation</b>	Le pôle compétences accompagne les stagiaires dans l'acquisition et le développement de leurs compétences professionnelles.
---------------------	---

<b>Missions</b>	<b>Missions détaillées</b>
<b>Conception</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir le contenu pédagogique et le déroulement de la prestation</li> <li>- Mettre en place des techniques d'évaluation</li> <li>- Proposer de nouvelles techniques pédagogiques et outils d'apprentissage facilitant l'apprentissage d'un savoir</li> </ul>
<b>Bilan de compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuer au bon déroulement des actions de formation</li> <li>- Élaborer et animer des bilans de compétences</li> <li>- Veiller aux éventuels abandons</li> <li>- Évaluer les résultats</li> </ul>
<b>Veille</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la veille pédagogique et technique dans son domaine d'intervention</li> </ul>

<b>Engagements</b>	Le pôle formation professionnelle se mobilise pour que les stagiaires puissent acquérir les compétences et connaissances nécessaires à la reprise d'une activité et à la construction de leur projet professionnel.
--------------------	---

## 3. PÔLE INSERTION

<b>Présentation</b>	Le pôle insertion veille à l'employabilité des stagiaires.
---------------------	--

<b>Missions</b>	<b>Missions détaillées</b>
<b>Partenariats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des partenariats avec l'organisme de formation</li> </ul>
<b>Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer des supports d'édition (dépliant, affiche, bandeau, rapports...)</li> <li>- Gérer la communication interne et externe</li> <li>- Assurer l'animation de FLAM CO</li> </ul>

## **ABANDON ET ASSIDUITÉ**

*L'assiduité au bilan de compétences est la principale condition de réussite et de bon déroulé du parcours. Gérer et prévenir les abandons est donc une nécessité pour garantir la réussite de l'action de formation.*

*C'est pourquoi chez AIF nous mettons tous les moyens en œuvre pour faire en sorte que le bilan de compétences se passe du mieux possible.*

*Nous nous assurons de remplir des feuilles de présence pour chaque rendez-vous de bilan de compétences.*

En cas d'abandon avéré, nous allons chercher à déterminer cette cause afin de faire en sorte que cela ne se reproduise plus. Il y a 2 cas de figure :

- L'abandon résulte d'une cause personnelle et propre au stagiaire : il n'y aura donc pas de remise en question de la part du consultant sur son bilan de compétences.

- L'abandon est directement lié au bilan de compétences lui-même : nous allons chercher à comprendre ce qui n'allait pas et essayer de remédier à ce problème

Enfin, si aucune réponse ne peut être apportée quant aux causes de l'abandon, notamment à cause d'une absence de réponse totale aux relances, alors nous considérerons que cela n'était pas de notre ressort.

# ORGANIGRAMME

Responsable du bilan  
*Florence LAMOUREUX*

---

## Pôle Administratif

Secrétaire  
Agent d'accueil  
Comptable

*Florence LAMOUREUX*

## Pôle Compétences

Consultants  
Veilleurs

*Florence LAMOUREUX*

## Pôle Insertion

Business developer  
Communication

*Florence LAMOUREUX*

## Pôle Handicap

Référent handicap

*Florence LAMOUREUX*

## ***Pour toutes réclamations***

Veillez nous contacter par mail [florencelamoureux@gmail.com](mailto:florencelamoureux@gmail.com)

# **Nous contacter**

**MAIL :**

**[florencelamoureux@gmail.com](mailto:florencelamoureux@gmail.com)**

**TELEPHONE :**

**0611086510**

**Site internet :**

**<http://www.flamco.coach/>**



---

## Règlement intérieur pour les bénéficiaires

### I – Préambule

FLAM CO est un organisme de formation professionnelle indépendant. FLAM CO est domiciliée au 5 RUE DU GOLF , 33700 - MERIGNAC

Enregistré sous le numéro 75331222433 auprès du préfet de région Nouvelle Aquitaine – *Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.*

Le présent Règlement intérieur a vocation à préciser certaines dispositions s'appliquant à tous les inscrits et participants aux différents stages organisés par FLAM CO dans le but de permettre un fonctionnement régulier des prestations proposées.

#### Définitions :

- FLAM CO sera dénommé ci-après « organisme de formation » ;
- Les personnes suivant le stage seront dénommées ci-après « stagiaires » ;
- La présidente de FLAM CO sera ci-après dénommé « le responsable de l'organisme de formation »

### II - Dispositions générales

#### Article 1

Conformément aux articles L.6352-3 et suivants et R.6352-1 et suivants du Code de travail, le présent Règlement intérieur a pour objet de définir les règles générales et permanentes et de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles relatives à la discipline, notamment les sanctions applicables aux bénéficiaires et les droits de ceux-ci en cas de sanction. Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

### III - Champ d'application

#### Article 2 : Personnes concernées

Le présent Règlement s'applique à tous les bénéficiaires inscrits à une session dispensée par FLAM CO, et ce, pour toute la durée de la prestation suivie.

Chaque bénéficiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit un bilan de compétences dispensé par FLAM CO et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas d'inobservation de ce dernier.

#### Article 3 : Lieu du bilan de compétences

Le bilan de compétences est dispensé en présentiel. L'apprenant réalise le bilan de compétences sur le lieu dans le respect des règles de sécurité dictée par son entreprise.

### IV - Hygiène et sécurité

#### Article 4 : Règles générales

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 bilan de compétences.

Chaque bénéficiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de bilan de compétences.

Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du Code du travail, lorsque le bénéficiaire réalise le bilan de compétences dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de sécurité et d'hygiène applicables aux bénéficiaires sont celles de ce dernier règlement.

**Article 5 : Interdiction de fumer**

En application du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les locaux où l'apprenant réalise le bilan de compétences, sauf dans les lieux réservés à cet usage.

**V - Discipline****Article 6 : Horaires de stage**

Le bénéficiaire réalise le bilan de compétences selon ses horaires de travail. Il peut réaliser le bilan de compétences en dehors de ses heures de travail conformément aux règles établies par son employeur, sa convention collective et le code du travail en vigueur.

**Article 7 : Tenue et comportement**

Les bénéficiaires sont invités à avoir un comportement correct à l'égard du consultant, garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des bilans.

**Article 8 : Enregistrements**

Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de bilan de compétences.

**Article 9 : Documentation pédagogique**

La documentation pédagogique remise lors des sessions de bilan de compétences est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

**Article 10 : Formalisme attaché au suivi du bilan de compétences**

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

A l'issue de l'action de formation, il se voit remettre une attestation de fin de bilan et une attestation de présence au stage à transmettre, selon le cas, à son employeur/administration ou à l'organisme qui finance l'action. Le bénéficiaire remet, dans les meilleurs délais, à l'organisme de formation les documents qu'il doit renseigner en tant que prestataire (demande de rémunération ou de prise en charges des frais liés ; attestations d'inscription ou d'entrée en stage...).

**Article 11 : Sanctions disciplinaires**

Tout manquement du bénéficiaire à l'une des dispositions du présent Règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction prononcée par le responsable de l'organisme de formation 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 le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ;
- blâme ;
- exclusion temporaire du bilan de compétences ;
- exclusion définitive du bilan de compétences.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant informe de la sanction prise :

- l'employeur du salarié bénéficiaire ou l'administration de l'agent bénéficiaire (NDLR : uniquement quand la prestation se réalise sur commande de l'employeur ou de l'administration) ;
- et/ou le financeur du stage.

L'exclusion du bénéficiaire ne pourra en aucun lieu donner lieu au remboursement des sommes payées pour la prestation.

**Article 12 : Procédure disciplinaire**

**a) Information du bénéficiaire**

Aucune sanction ne peut être infligée à un bénéficiaire 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 bénéficiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, que la procédure ci-après décrite ait été respectée.

**b) Convocation pour un entretien**

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction, il est procédé de la manière suivante :

- il convoque le bénéficiaire – par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge – en lui indiquant l'objet de la convocation ;
- la convocation indique également la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix bénéficiaire ou salarié de l'organisme de formation

**c) Assistance possible pendant l'entretien**

Au cours de l'entretien, le bénéficiaire peut se faire assister par une personne de son choix, notamment le délégué du stage. Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du bénéficiaire.

**d) 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 bénéficiaire sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge.

**VI – Représentation des bénéficiaires****Article 13 : Représentation des bénéficiaires**

Pour les actions de formation à caractère collectif et dont la durée totale dépasse 500 heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours, selon les modalités suivantes.

- Tous les bénéficiaires sont électeurs et éligibles. Le scrutin a lieu, pendant les heures du bilan de compétences, au plus tôt vingt heures et au plus tard quarante heures après le début du stage.
- Le responsable de l'organisme de formation a à sa charge l'organisation du scrutin, dont il assure le bon déroulement. Il adresse un procès-verbal de carence, transmis au préfet de région territorialement compétent, lorsque la représentation des bénéficiaires ne peut être assurée.
- Les délégués sont élus pour la durée du stage. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit, de participer au stage. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin du stage, il est procédé à une nouvelle élection.

**Article 14 : Rôle des délégués des bénéficiaires**

Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des bénéficiaires dans l'organisme de formation. Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

**VII - Publicité et date d'entrée en vigueur****Article 15 : Publicité**

Le présent règlement est présenté à chaque bénéficiaire avant la session de bilan de compétences.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Modalités de règlement

Le paiement sera dû en totalité à réception d'une facture émise par l'organisme de formation à destination du bénéficiaire.

### Non réalisation de la prestation

En application de l'article L6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention, que faute de résiliation totale ou partielle de la prestation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

### Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations FLAM CO est tenu à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. FLAM CO ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à FLAM CO, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable FLAM CO.

### Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en deux exemplaires par FLAM CO au client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doivent être retournés à FLAM CO par e-mail. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre FLAM CO l'OPCO ou le Client. À l'issue de la formation, FLAM CO remet une attestation de bilan de compétences au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO FLAM CO lui fait parvenir un exemplaire de la feuille d'émargement accompagné de la facture. Une attestation d'assiduité pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

### Dédommagement, réparation ou dédit

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début du programme :

- Dans un délai compris entre 2 semaines et 1 semaine avant le début du bilan : 50% du coût de la prestation est dû.
- Dans un délai compris entre 1 semaine et 48 heures avant le début du bilan : 75 % du coût de la prestation est dû.
- Dans un délai inférieur à 48 heures avant le début du bilan : 100 % du coût de la prestation est dû.

Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

### **Propriété intellectuelle et copyright**

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par FLAM CO pour assurer les bilans de compétences ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. À ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de FLAM CO. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de bilans de compétences.

### **Descriptif et programme des bilans**

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des bilans sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

### **Confidentialité et communication**

FLAM CO le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise FLAM CO au Client. FLAM CO s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les bilans de compétences et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par FLAM CO comme client de ses bilans de compétences. À cet effet, le Client autorise FLAM CO à mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, site internet, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

### **Protection et accès aux informations à caractère personnel**

Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation du bilan de compétences et d'amélioration de l'offre de FLAM CO
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : FLAM CO ou par voie électronique à : florencelamoureux@gmail.com. En particulier, FLAM CO conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation du bilan de compétences. Enfin, FLAM CO s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

### **Litiges**

Si une contestation ou un différend ne peuvent pas être réglés à l'amiable, le Tribunal de BORDEAUX sera seul compétent pour régler le litige.

## CHARTRE QUALITÉ

La politique Qualité de **FLAM CO** est structurée autour de trois incontournables :

- La satisfaction de nos clients et des apprenants
- L'amélioration continue de nos prestations
- Le professionnalisme de nos équipes

### *Articles 226-13 et 226-14 du code pénal*

La démarche du bilan de compétences réclame l'application des principes généraux de l'éthique professionnelle par le respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle (articles 226-13 et 226-14 du code pénal).

Le prestataire est tenu de respecter les engagements déontologiques prévus à l'article L6313-4 du code du travail et offrir un cadre de neutralité et de confidentialité à son bénéficiaire.

Enregistré sous le n° 75331222433 auprès du préfet de Nouvelle Aquitaine s'engage dans un processus de qualité. Nos engagements en tant qu'organisme de formation sont les suivants :

Le consultant se doit de valider le caractère volontaire du bilan par le bénéficiaire.

Le consultant reçoit le bénéficiaire dans un cadre professionnel et confidentiel.

Le consultant doit respecter le consentement du bénéficiaire tout au long de la démarche.

Le bénéficiaire est acteur de son bilan. Il construit progressivement son projet professionnel tout en étant accompagné.

Le consultant propose une démarche personnalisée et non standardisée.

Le consultant propose un accompagnement structuré et négocié avec le bénéficiaire.

Le consultant communique au bénéficiaire les conclusions détaillées du bilan.

Le consultant utilise une instrumentation (méthodes et techniques) fiable et pertinente au regard des attentes et objectifs attendus.

FLAM CO actualise ses ressources documentaires et ses méthodologies en fonction des évolutions socio-économiques et des publics concernés.