

# LIVRET D'ACCUEIL

Stagiaires – 2026



**FLam<sup>o</sup>co**

Florence Lamoureux **Coaching**

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

# Bienvenue !

Vous êtes concerné-e par une formation ou proposée 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 :

Présentation de l'organisme de formation	<b>p. 3</b>
Notre offre	<b>p. 3</b>
Équipe pédagogique	<b>p. 4</b>
Organisation logistique	<b>p. 5</b>
Accessibilité	<b>p. 5</b>
Déroulement de la formation	<b>p. 6</b>
Règles de fonctionnement	<b>p. 7</b>
Méthodes pédagogiques	<b>p. 8</b>
Moyens techniques et pédagogiques	<b>p. 8</b>
Programme	<b>p. 9</b>
Pôles	<b>p. 10</b>
Organigramme	<b>p. 13</b>
Contact	<b>p. 14</b>
Règlement intérieur	<b>p. 15</b>
Conditions Générales de Ventes	<b>p. 18</b>
Charte qualité	<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 le 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.

FLam'co est certifié QUALIOPi pour les actions de formation et Bilans de compétences par ICPF (certificat QUALIOPi en cours de validité téléchargeable sur notre site Internet)  
FLAM'CO, organisme certifié Qualiopi, garantit la qualité des processus de formation conformément au Référentiel National Qualité.”

## Notre offre

FLAM'CO organise des formations qui se déroulent en présentiel dans un espace adapté et aménagé. Les modalités d'accès, les délais d'inscription et les conditions de réalisation sont précisés dans chaque plaquette formation et communiqués lors de la prise de contact.

La formation à laquelle vous allez participer répond à une demande précise de votre organisation ou une initiative personnelle.

Les tarifs et conditions de prise en charge éventuelle sont indiqués dans chaque programme de la plaquette formation et communiqués avant toute inscription.

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,

Les objectifs, prérequis, durée, modalités pédagogiques et d'évaluation sont précisés dans chaque programme. L'ensemble de notre catalogue est accessible sur notre site internet : <http://www.flamco.coach/>

## Équipe pédagogique

- **Florence LAMOUREUX GOUBIE – Présidente et consultante**

Florence LAMOUREUX GOUBIE est consultante, coach professionnelle, formatrice et présidente responsable de l'organisme de formation FLAM'CO, elle organise, encadre et anime les actions de formation.

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 de la formation 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 à la formation.

FLAM'CO s'assure que le stagiaire dispose des moyens nécessaires pour suivre la formation dans de bonnes conditions.

Florence LAMOUREUX GOUBIE est votre interlocuteur pendant la formation et fait le lien avec votre responsable pour toute question relative à l'organisation de celle-ci.

## Accessibilité

Toutes nos formations 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 LAMOUREUX GOUBIE  
florencelamoureux@gmail.com

### AGEFIPH

Béatrice SERRAJ  
05 57 29 20 12  
b-serraj@crfh.handicap.fr

### MDPH

MDPH 33 Esplanade Charles de Gaulle CS 51914 33074 Bordeaux  
05 56 99 66 99  
accueil-autonomie@girond.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 de la formation

**En amont de la formation**, tous les stagiaires reçoivent un mail de convocation dédié à la formation.

**Ce mail recoupe les informations suivantes :**

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



En complément du suivi du programme, des ajustements seront effectués pour assurer la bonne réalisation de la formation 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 la formatrice justifiera de la réalisation de la formation.

En fin de formation, il vous sera proposé de remplir un questionnaire de satisfaction. La prise en compte de vos réponses permettra l'amélioration de la qualité des formations ultérieures.

Une attestation de suivi vous sera remise à l'issue de la formation.

## Règles de fonctionnement

Les formations représentent un moment de partage entre les bénéficiaires et le formateur, dans le respect de chacun.

Il est donc essentiel :

- de respecter les horaires et les temps de pause.
- en cas d'absence, de prévenir le formateur ou votre référent dans l'entreprise,
- d'émarger la feuille de présence
- de participer activement aux échanges au cours de la formation,
- d'oser demander des explications quand les choses ne deviennent plus très claires,
- de respecter l'environnement de la formation,
- 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

Toutes les formations sont adaptées en fonction des besoins particuliers exprimés par les bénéficiaires.

Les formations sont concrètes, participatives, ludiques et adaptées 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 de la formation, c'est sur votre participation et votre expérience que votre formateur s'appuie pour venir compléter ou corriger les connaissances et les pratiques.

Les modalités d'évaluation des acquis sont précisées dans chaque programme et peuvent inclure des QCM, mises en situation ou auto-évaluations.

## Moyens techniques & pédagogiques

Les moyens techniques et pédagogiques sont principalement constitués des éléments suivants : la formation est proposée dans un espace 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 formation 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

### **Booster son impact avec la Process communication PCM**

*lundi 29 juin de 9h00 à 17h30 lieu 5 rue du Golf 33700 Mérignac*

(voir plaquette reçue en amont de la formation pour tous les détails)

#### **Séquence 1 (2 h 00) « Communiquer c'est la vie »**

##### **Inclusion de la journée**

- Présentation croisée méthode appréciative.
- Programme de la formation, partage des objectifs, échanges sur les attentes et besoins professionnels.

##### **Les bases de la communication interpersonnelle :**

- Introduction autour d'un jeu de communication
- Les cadres de références, communication verbale et non verbale, exercices.
- Les positions de vie et la position gagnante en communication

##### **Introduction à la Process communication PCM :**

- Le modèle PCM Process communication et ses grands principes et la structure de personnalité
- Les 6 perceptions : conte en 6 langues pour 6 types
- Echanges et préférences personnelles.

#### **Séquence 2 (1 h 30) « 6 façons de communiquer et motiver »**

##### **Se connaître, se comprendre et comprendre les autres (3 h30)**

- Les 6 bases de personnalités PCM : points forts, vocabulaire, caractéristiques et préférences.
- Vidéos d'illustrations
- *Remise des inventaires de personnalités PCM et échanges Questions réponses*

#### **Séquence 3 (3 h 30) « se connecter sur mesure avec PCM »**

##### **Les besoins psychologiques Comment s'adapter pour répondre aux attentes des clients**

- 8 besoins pour 6 phases : Les besoins psychologiques sources de la motivation
- Découvrir les environnements préférés en fonction des styles
- Exercices mises en situation, échanges,

##### **La motivation**

- Lien entre projet et enjeux
- Les 4 leviers de la motivation et du changement comportemental

##### **Stratégie de communication**

- Les canaux de communication des différentes personnalités, quand et comment se mettre sur la bonne longueur d'onde ?
- Les 4 styles de managements :
  - Quel style de management dans quelles situations ?
  - Quel style adopter ou éviter en fonction des personnalités ?
- *Exercices : Quizz et mises en pratique en petits groupes sur le thème du management*

##### **Synthèse et bilan de la formation**

- Synthèse et questions/ réponses
- Bilan oral de la formation
- Bilan écrit QCM

Document actualisé 20/08/2026

FLAM'CO 5 rue du Golf 33700 - MERIGNAC – Siret : 85033194300017 – Enregistré sous le n°75331222433 auprès du préfet de région Nouvelle Aquitaine. – Naf : 70.22Z – TVA : FR19850331943 – RCS : MERIGNAC 850 331 943 R.C.S. Bordeaux – Capital : 3000 € – Tel : 0611086510 – Email : florencelamoureux@gmail.com – Site internet : <http://www.flamco.coach/>

# 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'accueil téléphonique et physique des visiteurs</li> </ul>
	Gestion des missions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer l'organisation logistique des formations</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'acquisition de compétences</li> </ul>
<b>Formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuer au bon déroulement des actions de formation</li> <li>- Élaborer et animer des formations</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 à la formation 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 FLAM'CO met en œuvre les moyens nécessaires pour que la formation se déroule dans les meilleures conditions.*

*Nous nous assurons de remplir des feuilles de présence pour chaque formation.*

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 sa formation.

- L'abandon est directement lié à la formation elle-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 de la formation  
*Florence LAMOUREUX GOUBIE*

---

## Pôle Administratif et informatique

Secrétaire  
Agent d'accueil  
Comptable  
Informatique

*Florence LAMOUREUX GOUBIE*

## Pôle Compétences

Consultants  
Veilleurs

*Florence LAMOUREUX GOUBIE*

## Pôle Insertion

Business developer  
Communication

*Florence LAMOUREUX GOUBIE*

## Pôle Handicap

Référent handicap

*Florence LAMOUREUX GOUBIE*

## ***Pour toutes réclamations***

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

Toute réclamation fait l'objet d'un accusé de réception sous 72h et d'un traitement dans un délai maximum de 30 jours.

MEDIATEUR : FLam'co a choisi comme médiateur CM2C Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris. Liste des Médiateur Charte de médiation CHARTE CENTRE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION DES CONCILIEURS DE JUSTICE (cm2c.net)

## **Nous contacter**

### **CONTACTS**

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

**Téléphone : 0611086510**

Du lundi au vendredi 9h30 à 12h30 et 14h00 à 17h30

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

### **Adresse :**

FLam'co 5 rue du Golf 33700 MERIGNAC  
Rez de chaussée 1<sup>ère</sup> porte à droite

### **Informations pratiques :**

Accès en voiture, parking gratuit au 5 rue du golf 33700 Mérignac

Accès Tram ligne : Ligne F arrêt Cadera Issartier

Bus ligne 26 arrêt Auriol

**[www.infotbm.com](http://www.infotbm.com)**

Possibilité de déjeuner sur place : à disposition réfrigérateur, micro-onde, bouilloire, cafetière, eau

---

## 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 du 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 une formation dispensée par FLAM'CO et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas d'inobservation de ce dernier.

#### Article 3 : Lieu de la formation

La formation est dispensée en présentiel. L'apprenant réalise la formation sur son lieu de travail dans le respect des règles de sécurité dictées 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 formation.

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 formation.

Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du Code du travail, lorsque le bénéficiaire réalise la formation 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 la formation, sauf dans les lieux réservés à cet usage.

**V - Discipline**

**Article 6 : Horaires de stage**

Le bénéficiaire réalise la formation selon ses horaires de travail. Il peut réaliser la formation 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 formations.

**Article 8 : Enregistrements**

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

**Article 9 : Documentation pédagogique**

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation 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 de la formation**

Le bénéficiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action.

A l'issue de l'action de formation, il se voit remettre une attestation de fin de formation 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 charge 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 de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

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 de la formation, 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 formation.

## 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 » doit être retourné 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 formation 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 de la formation : 50% du coût de la prestation est dû.
- Dans un délai compris entre 1 semaine et 48 heures avant le début de la formation : 75 % du coût de la prestation est dû.
- Dans un délai inférieur à 48 heures avant le début de la formation : 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 formations 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 formations.

### **Descriptif et programme des formations**

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations 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 formations 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 formations. 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 de la formation 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 de la formation. 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

### **1. Engagement envers les stagiaires**

*FLAM'CO garantit un environnement d'apprentissage respectueux, bienveillant et professionnel. Chaque stagiaire est accueilli dans des conditions favorisant la montée en compétences, la participation active et la progression individuelle.*

### **2. Transparence de l'information**

*Avant toute inscription, FLAM'CO s'engage à fournir des informations claires et vérifiables concernant :*

- les objectifs de la formation,
- les prérequis éventuels,
- les modalités pédagogiques, techniques et d'évaluation,
- les tarifs et conditions de prise en charge,
- les conditions d'accessibilité.

### **3. Individualisation et adaptation**

*FLAM'CO adapte ses formations aux besoins des stagiaires grâce à :*

- un recueil des attentes en amont,
- un test de positionnement lorsque pertinent,
- des ajustements pédagogiques en cours de formation,
- des modalités d'accompagnement adaptées aux profils et aux situations particulières.

### **4. Professionnalisme des intervenants**

*Les formateurs intervenant pour FLAM'CO :*

- possèdent une expertise reconnue dans leur domaine,
- actualisent régulièrement leurs compétences,
- appliquent une posture professionnelle fondée sur la neutralité, l'éthique et la confidentialité,
- s'engagent à garantir la qualité pédagogique de chaque session.

### **5. Méthodes pédagogiques actives**

*Les formations FLAM'CO reposent sur :*

- des apports théoriques structurés,
- des mises en pratique, études de cas, jeux de rôle,
- des échanges d'expériences,
- des supports pédagogiques actualisés et conformes au droit d'auteur.

### **6. Accessibilité et inclusion**

*FLAM'CO s'engage à rendre ses formations accessibles à tous. Le référent handicap analyse chaque situation et propose, lorsque possible, des aménagements raisonnables pour garantir l'égalité d'accès.*

### **7. Suivi, assiduité et évaluation**

*FLAM'CO assure :*

- un suivi rigoureux de l'assiduité (émargements),
- une évaluation des acquis adaptée à chaque formation,
- une attestation de formation remise en fin de parcours,
- un questionnaire de satisfaction analysé systématiquement.

### **8. Amélioration continue**

Les retours des stagiaires, des financeurs et des partenaires sont analysés afin d'améliorer :

- les contenus,
- les méthodes pédagogiques,
- l'organisation logistique,
- la qualité globale des prestations.

### **9. Confidentialité et protection des données**

FLAM'CO respecte strictement la réglementation en vigueur (RGPD). Les données collectées sont utilisées uniquement pour la gestion administrative et pédagogique des formations et ne sont jamais transmises à des tiers sans consentement.

### **10. Engagement déontologique**

FLAM'CO garantit :

- la neutralité,
- l'absence de conflit d'intérêt,
- le respect de la personne,
- la confidentialité des échanges,
- un cadre professionnel sécurisant et non discriminatoire.

FLAM'CO collecte uniquement les données nécessaires au suivi administratif de la formation, à l'évaluation de la satisfaction et à l'amélioration de ses prestations. Ces informations sont conservées pour une durée maximale de quatre ans, conformément à nos obligations légales. Chaque stagiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression de ses données, qu'il peut exercer à tout moment en écrivant à : [florencelamoureux@gmail.com](mailto:florencelamoureux@gmail.com).

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

FLAM'CO

*Florence LAMOUREUX GOUBIE*