PRÉSENTATION

Lucie Lec'hvien

Coaching et bilan de compétences

Livret d'accueil

V1-juillet 2024-
Lucie Lec'hvien

SOMMAIRE

1. **Présentation**
2. **Les parcours**
3. **Organigramme**
4. **Contact**
5. **Engagement qualité**
6. **Certificat Qualiopi**
7. **Déroulement des parcours**
8. **Méthodes mobilisés**
9. **Assiduité**
10. **Réclamations**
11. **Accessibilité handicap**
12. **Règlement intérieur**
13. **CGU - CGV**

PRÉSENTATION

Qui suis-je ?

Je suis Lucie, je suis ravie de me présenter, ma passion consiste à accompagner chaque personne individuellement en respectant ses attentes et ses objectifs.

Mon objectif est de vous accompagner personnellement en renforçant votre confiance en vous et en vous guidant vers des professions qui correspondent parfaitement à votre profil et à vos aspirations. Je suis convaincue que chaque personne possède un potentiel unique qui mérite d'être pleinement exploité.

Vous pouvez compter sur moi pour proposer des formations et des bilans de compétences sur mesure, adaptés spécifiquement à vos besoins et à vos intérêts. Nous concevrons ensemble un parcours qui vous ressemble.

Je m'engage personnellement à vous offrir un accompagnement complet, bienveillant et personnalisé. Votre épanouissement professionnel et personnel est au cœur de mes préoccupations.

Ma vision, inspirée des paroles inspirantes de Natacha Calestrémé, est profondément ancrée dans la conviction que chacun possède une capacité à rebondir et à se réinventer.

Mon mantra :

"Une épreuve est un cadeau mal emballé, dans cette m**de il y a quelque chose de l'ordre de l'engrais qui va me faire pousser autrement"
Natacha Calestrémé

N'hésitez pas à me solliciter si vous avez des questions, des doutes, ou si vous avez simplement besoin de faire un point sur votre carrière professionnelle.

Je suis sincèrement enthousiaste à l'idée de faire partie de votre évolution, et je suis convaincue que nous accomplirons de grandes choses ensemble.

PRÉSENTATION

En quelques mots...

Lucie Lec'hvien

FONDATRICE

Après avoir surmonté des difficultés liés à la maladie étant jeune, j'ai consacré les dix premières années de ma vie professionnelle à chercher ma voie. J'ai évolué dans le tourisme et l'import-export. Quand on me demandait ce que j'aimais dans mon dernier poste ? je répondais : les clients ! J'aimais le lien que j'avais construit avec eux. J'étais ce que l'on appelle "une bergère", je prenais soin de leurs demandes et de leur satisfaction. Mon constat était le suivant : j'avais tellement appris au cours de mes expériences personnelles ou professionnelles et cela ne servait à personne, notamment cette force de caractère acquise au cours des épreuves de la vie . Quand je travaillais dans le tourisme, j'ai donné ma démission au bout de 5 ans sans aucune piste derrière car je n'avais pas d'évolution possible. Un jour, j'ai eu une révélation : je suis profondément motivée par le désir d'accompagner que ce soit en les aidant à trouver leur orientation professionnelle, ou en partageant mes acquis professionnels pour favoriser leur épanouissement. C'est ainsi qu'est née mon organisme de formation engagé à aider chacun à s'épanouir dans sa vie professionnelle et personnelle.

Au cours de mes expériences professionnelles dans le tourisme et l'export je découvre le thème de l'amélioration qualité : la Marque Qualité Tourisme et la certification GMP +. Je suis en charge des dossiers et prend plaisir la mise en place d'outils et de process afin d'améliorer la qualité de service.

Mon approche est fondée sur la bienveillance et l'altruisme. Je crois que chaque personne a des talents à exploiter et une contribution unique à apporter au monde. Ma mission est de guider chaque personne vers une carrière qui correspond à son profil et à sa motivation, afin qu'elle puisse réaliser son potentiel et trouver sa place dans la société. Je propose des prestations personnalisées, adaptées aux besoins de chacun, pour garantir une expérience d'accompagnement unique et gratifiante.
Mes qualités d'accompagnante : l'empathie et le non-jugement.

Je suis passionnée par l'idée de contribuer à l'épanouissement et à la réussite de chacun. Je reste convaincue que nous avons tous la capacité de réaliser nos aspirations professionnelles et personnelles. Utopiste ? Non, je me définis comme optimiste et positive.

A bientôt, Lucie

LES PARCOURS

Bilan de compétences

La parcours **bilan de compétences de 16 heures,** conçue pour accompagner les personnes en questionnement à évaluer leurs compétences, leurs motivations et leurs intérêts professionnels. Elle vise à les guider dans la recherche de leur voie ou à progresser dans leur secteur d'activité ou dans un autre domaine. Je m'adapte à vos objectifs en toute objectivité.

Mon approche est entièrement personnalisée et adaptée aux besoins spécifiques de chaque participant. Pour mieux répondre à vos conditions, je propose ce bilan de compétences **à distance** par visioconférence ou en **présentiel** dans les locaux situés à l'adresse suivante : 23 rue Gambetta 22200 Ploumagoar. Je m'engage à respecter scrupuleusement les règles en vigueur en matière de cadre réglementaire et déontologique. Lien réglementaire

La prestation bilan de compétences est composée de trois étapes distinctes, conformément à la réglementation :

la phase préliminaire, la phase investigation, la phase de conclusion.

1. **Encourager** les participants à réfléchir à leurs parcours professionnel, leurs expériences, leurs compétences et leurs réalisations. Cette phase me permet de mieux comprendre leurs forces et leurs faiblesses.

2. **Analyser** les résultats de la réflexion et à fournir aux participants des outils pour évaluer leurs compétences et leurs intérêts professionnels, afin qu'ils puissent définir leurs objectifs de carrière, et un plan d'action co-construit avec le consultant.

3. **Elaboration** d'un plan d'action pour atteindre les objectifs professionnels définis par le participant. Proposer des suggestions pour le développement de compétences, des recommandations pour les formations ou des stratégies de recherche d'emploi.

LES PARCOURS

Bilan de compétences, suite

Je suis convaincue que cette prestation est un investissement important pour les personnes qui cherchent faire progresser leur épanouissement, leur carrière et à réaliser leur potentiel professionnel.

Je me tiens à votre disposition pour répondre à toutes vos questions et pour vous accompagner dans votre parcours professionnel.

Accessibilité Handicap : Le parcours bilan de compétences peut ne pas être accessible à toutes les situations de handicap. Si vous êtes concerné(e), je me tiens à votre disposition du lundi au vendredi de **9h à 13h et de 14h à 17h au 06 71 37 55 40** ou par mail à l'adresse suivante : lucielechvien@gmail.com**.** Je pourrais ainsi étudier votre situation et les modalités de mise en œuvre possibles grâce à notre réseau de partenaires.

Renseignements au :
06 71 37 55 40

1950 Euros TTC
Présentiel

Site internet :
https://lucielechviencoach.wixsite.com/website/

1950 Euros TTC
Distanciel

LES PARCOURS

Story Impact

Cette formation est spécialement conçue pour vous donner toutes les clés essentielles pour communiquer de manière authentique sur les réseaux sociaux en tant qu'entrepreneur. Les **3 heures 30 de formation** sont réparties sur **1 séance**. Cette formation est proposé en deux modes : **à distance** par visioconférence ou en **présentiel** dans les locaux situés à l'adresse suivante : 23 rue Gambetta à Ploumagoar.

Au cours de cette formation, vous allez apprendre à :

- A répondre à la question, qui vous êtes et quelle est votre histoire ?
- Qu'avez-vous envie de raconter ?
- Comment le mettre en place dans un post pour les réseaux sociaux ?

Je mets un point d'honneur à personnaliser ma formation pour répondre au mieux à vos besoins et à votre profil. Rejoignez-moi !

Accessibilité Handicap : Le parcours "Story Impact" peut ne pas être accessible à toutes les situations de handicap. Si vous êtes concerné(e), je me tiens à votre disposition du lundi au vendredi de **9h à 13h et de 14h à 17h au 06 71 37 55 40** ou par mail à l'adresse suivante : lucielechvien@gmail.com**.** Je pourrais ainsi étudier votre situation et les modalités de mise en œuvre possibles grâce à notre réseau de partenaires.

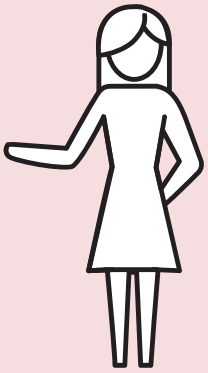
Renseignements au :
06 71 37 55 40

Site internet
https://lucielechviencoach.wixsite.com/website/

395 Euros TTC
Présentiel

395 Euros TTC
Distanciel

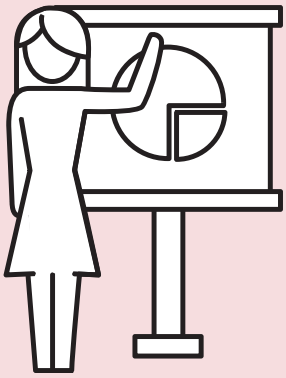
ORGANIGRAMME



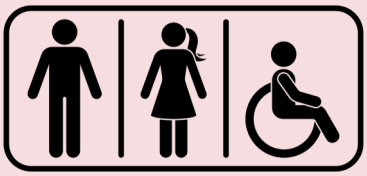
Fondatrice :
Lucie Lec’hvien

Responsable administrative et financière :
Lucie Lec’hvien

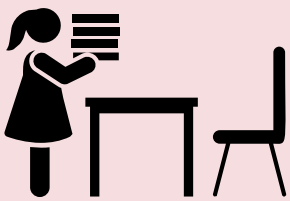
Responsable pédagogique :
Lucie Lec’hvien



Responsable Qualité :
Lucie Lec’hvien



Référente handicap :
Lucie Lec’hvien



Chargée de formation :
Lucie Lec’hvien

Formatrice / consultante :
Lucie Lec’hvien

CONTACT

Fondatrice : Lucie Lec'hvien	lucielechvien@gmail.com 06 71 37 55 40
Responsable administrative et financière : Lucie Lec'hvien	lucielechvien@gmail.com 06 71 37 55 40
Responsable pédagogique : Lucie Lec'hvien	lucielechvien@gmail.com 06 71 37 55 40
Responsable qualité : Lucie Lec'hvien	lucielechvien@gmail.com 06 71 37 55 40
Référente handicap : Lucie Lec'hvien	lucielechvien@gmail.com 06 71 37 55 40
Chargée de formation : Lucie Lec'hvien	lucielechvien@gmail.com 06 71 37 55 40
Formatrice / Consultante : Lucie Lec'hvien	lucielechvien@gmail.com 06 71 37 55 40

Je suis disponible **du lundi au vendredi, de 9h à 17h**, pour répondre à toutes vos questions et vous accompagner dans votre parcours de formation.

Je mets à votre disposition plusieurs moyens de communication pour entrer en contact avec moi : vous pouvez me joindre par téléphone ou par e-mail,

ENGAGEMENT QUALITÉ

Lucie Lec'hvien SASU est un organisme de formation qui s'engage dans une démarche de qualité et d'amélioration continue. L'entreprise a établi des critères afin de répondre aux besoins et aux attentes de ses stagiaires.

- **Le premier critère** consiste à identifier les besoins et attentes du bénéficiaire. Pour cela, **Lucie Lec'hvien SASU** mène des entretiens offert et libres d'engagement avec chaque personne afin de formaliser précisément les objectifs et les besoins de chaque individu.
- **Le deuxième critère** est de proposer un parcours adapté et évolutif à chaque personne. **Lucie Lec'hvien SASU** utilise des moyens pédagogiques, des méthodes et des outils adaptés en fonction de chaque thématique, des modalités de suivi et évaluation, tests, QCM, une mise en œuvre individualisée, un dispositif d'accueil adapté. Ces moyens permettent à l'organisme de fournir une prestation adaptée aux besoins personnels et professionnels de chaque bénéficiaire.

- **Le troisième critère** est de développer les compétences du bénéficiaire. **Lucie Lec'hvien SASU** s'engage à proposer des prestations cohérentes et adaptées aux besoins de chaque individu pour favoriser le développement des compétences professionnelles et personnelles.

- **Le quatrième critère** consiste à fournir une information claire sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus. Ainsi, les personnes ont toutes les informations nécessaires pour faire un choix éclairé sur les prestations proposées.

- **Le cinquième critère** est de prendre en compte les appréciations des bénéficiaires et, si nécessaire, de proposer et mettre en place des actions d'amélioration continue. **Lucie Lec'hvien SASU** attache une grande importance à l'opinion de ses stagiaires et de chaque partie prenante, afin de continuer à améliorer ses prestations.

Lucie Lec'hvien SASU est un organisme engagé dans une démarche de qualité et d'amélioration continue. Il s'efforce de répondre aux besoins et attentes de ses stagiaire en proposant des prestations adaptées et en développant leurs propre compétences professionnelles et personnelles.

Lucie Lec'hvien SASU respecte la confidentialité des échanges en proposant les rendez-vous et sessions de formation dans un lieu qui respecte cette notion.
La protection des données est également prise en considération.

DÉROULEMENT DES PARCOURS

Après avoir identifié et recueilli vos besoins, **Lucie Lec'hvien SASU** s'engage à vous envoyer une invitation pour la création de votre espace personnel, dans le cas d'une prestation en distanciel, comme pour une prestation en présentiel. Cet espace en ligne constitue un outil précieux assurant une communication fluide et sécurisée entre vous, nos équipes pédagogiques et techniques, ainsi que votre formateur. une présentation de cet outil vous sera donné avant le début de votre parcours par votre formatrice.

Dans votre espace personnel, vous pourrez consulter l'ensemble des documents contractuels essentiels à votre formation. De plus, vous aurez également accès à tous les outils pédagogiques nécessaires pour suivre votre parcours avec succès.

Cela englobera des supports de cours, des exercices pratiques et des outils favorisant le travail collaboratif, nécessaire à la bonne réalisation de votre parcours.

Lucie Lec'hvien SASU souhaite vous assurer que la création de votre espace personnel en ligne sera conforme à toutes les réglementations en vigueur, en particulier le RGPD. Nous travaillons activement pour garantir la sécurité de vos données personnelles.

Avant le début de votre formation, **Lucie Lec'hvien** prendra contact avec vous afin de s'assurer que vous maîtrisez correctement les outils pédagogiques mis à votre disposition. Je serais disponible pour répondre à toutes vos questions et vous accompagner afin que vous puissiez tirer le meilleur parti de votre formation.

Je me tient à votre disposition pour vous aider tout au long de votre parcours. Vous pouvez me contacter par mail à l'adresse suivante :

lucielechvien@gmail.com ou par téléphone au **06 71 37 55 40**

MÉTHODES MOBILISÉES

Chez **Lucie Lec'hvien SASU**, j'offre à mes stagiaires une diversité de moyens et de méthodes pédagogiques afin de favoriser leur progression de manière efficace et personnalisée comme:

- Des entretiens individuels personnalisés, pouvant se dérouler en classe virtuelle par visioconférence ou en présentiel dans mes locaux situés dans l'espace de Coworking 23 rue Gambetta à Ploumagoar (22). Ces entretiens servent à évaluer les objectifs et les besoins individuels de chaque stagiaire, ainsi que leurs attentes en termes de formation. Ils offrent également l'opportunité de définir conjointement les moyens les plus appropriés pour atteindre ces objectifs.

- Des travaux personnels à effectuer, avec l'appui de nos supports pédagogiques. Ces travaux peuvent être réalisés en accompagnement, en semi-autonomie, ou en autonomie complète, selon les besoins et les préférences de chaque stagiaire. Ces supports sont élaborés pour permettre aux stagiaires de progresser à leur rythme, en fonction de leurs besoins et de leur niveau de compétence.

- Afin de garantir un suivi personnalisé constant, je suis disponible pour répondre aux questions des stagiaires, les accompagner dans la résolution des difficultés qu'ils pourraient rencontrer, et les orienter dans leur progression.

- En dernier lieu, je mets à disposition des stagiaires, des évaluations et des QCM afin de mesurer leur avancée et de garantir l'acquisition des compétences nécessaires à l'atteinte de leurs objectifs.

Chez **Lucie Lec'hvien SASU**, je suis persuadée que la qualité de notre programme de formation est intrinsèquement liée à l'excellence de nos méthodes pédagogiques. Je m'efforce de fournir à chaque stagiaire une formation personnalisée, parfaitement adaptée à ses besoins et à son rythme.

ASSIDUITÉ

Afin de garantir la cohérence et le suivi de votre parcours, il est essentiel que vous soyez présent aux horaires convenus lors de la planification des rendez-vous . Ces horaires sont précisés dans votre convocation et il est important que vous les respectiez.

Je vous encourage donc à prendre connaissance de ces horaires dès réception de votre convocation et à planifier votre emploi du temps en conséquence. Si vous avez des contraintes particulières qui pourraient affecter votre disponibilité, n'hésitez pas à en informer **Lucie Lec'hvien au 06 71 37 55 40** ou par mail à **lucielechvien@gmail.com**

Je comprends que des imprévus peuvent survenir. Dans ce cas, je vous encourage à m'informer, afin que je puisse réorganiser votre parcours et en assurer la continuité qualitative.

Vous pouvez me contacter par téléphone au **06 71 37 55 40** du lundi au vendredi de **9h00 à 13h00 et de 14h à 17h00,** par mail à **lucielechvien@gmail.com,** et depuis votre espace personnel.

Cependant, en cas de démotivation ou d'abandon de votre part, malgré mes efforts d'accompagnement et les outils de suivi mis en place, nous vous contacterons pour trouver une solution viable.

Je vous contacterais par téléphone, ou par e-mail afin de fixer un rendez-vous pour discuter de votre situation et trouver la meilleure solution pour vous permettre de suivre votre parcours dans les meilleures conditions possibles.

Je m'engage à vos côtés tout au long de votre parcours, je suis prête à vous accompagner pour atteindre vos objectifs. N'hésitez pas à me contacter si vous avez des questions ou des préoccupations.

RÉCLAMATIONS

Je suis consciente que des situations de mécontentement peuvent survenir au cours de votre parcours, et je suis résolue à traiter toute réclamation que vous pourriez avoir. Si vous souhaitez soumettre une réclamation, je vous encourage à utiliser notre formulaire dédié, le lien est présent sur le site internet : lucielechviencoach.wixsite.com/website

Il est important de rappeler que « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». Toute demande de service, prestation, information, clarification ou avis ne doit pas être considérée comme une réclamation.

Dès réception de votre réclamation formalisée par écrit, je m'engage à vous fournir une réponse dans un délai maximale de 48 heures, en tenant compte de la nature de votre demande. Vous recevrez un accusé de réception de la réclamation, accompagné un numéro de référence.

Pour entamer la procédure de réclamation, vous pouvez me contacter par e-mail à l'adresse **lucielechvien@gmail.com,** ou bien directement depuis le site internet. Veuillez mentionner l'objet « Demande de formulaire de réclamation » dans votre e-mail de contact. Nous vous transmettrons ensuite le formulaire de réclamation par retour de mail.

Si votre réclamation s'avère incomplète, je solliciterai des informations complémentaires avant de l'enregistrer dans le registre des réclamations. Ensuite, je vous présenterai une solution et vous demanderai d'évaluer votre satisfaction par rapport à votre réclamation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, **Lucie Lec'hvien SASU** a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est :

SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : http://cnpm-mediation-consommation.eu

ou par voie postale en écrivant à
CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION
27, avenue de la Libération –
42400 SAINT-CHAMOND

ACCESSIBILITÉ

Lucie Lec'hvien SASU vous accompagne dans la réalisation et l'adaptation de vos formations aux différents publics en situation de handicap. Ses missions consistent, avec l'accompagnement des acteurs référents handicap présents sur le territoire, à :

- Favoriser l'identification des personnes en situation de handicap avant le début de la formation, analyser les conséquences engendrées par celui-ci, pour pouvoir vous accompagner au mieux dans l'adaptation de votre prestation.
- Mobiliser les acteurs et dispositifs régionaux et le réseau de partenaires externes, pour la recherche de solutions permettant de compenser le handicap, mais également pour le financement de ces aménagements.
- Accompagner et piloter la mise en œuvre de la démarche d'accessibilité et d'aménagement des formations pour tous et de manière équitable vis-à-vis des handicaps, afin de sécuriser les parcours de formation.
- Coordonner les acteurs internes et externes : équipes pédagogiques, partenaires, formateurs
- Accompagner les participants en situation de handicap : accueil, information, écoute, dialogue, conseils...

N'hésitez pas à contacter **Lucie Lec'hvien référente handicap** par téléphone au : **06 71 37 55 40** ou par mail : **lucielechvien@gmail.com** pour tout complément d'informations.

Selon la définition de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), « est handicapée toute personne dont l'intégrité physique ou mentale est passagèrement ou définitivement diminuée, soit congénitalement, soit sous l'effet de l'âge ou d'un accident, de sorte que son autonomie, son aptitude à fréquenter l'école ou à occuper un emploi s'en trouvent compromises ».

Les principaux acteurs du réseau handicap :

Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion professionnelle des Personnes Handicapées (AGEFIPH) : Un expert du handicap missionné peut évaluer précisément les conséquences du handicap ainsi que les moyens de le compenser lors d'une formation. Si la situation nécessite des aménagements générant un coût, l'AGEFIPH peut également intervenir.

Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP) : Si le participant en situation de handicap relève de la fonction publique, le FIPHFP peut aider son employeur et financer les frais et les surcoûts nécessaires pour lui permettre d'accéder à la formation : transport, frais relatifs à un lieu de formation spécifique, hébergement, frais relatifs à une adaptation des supports pédagogiques ou de la durée de la formation...

Le conseiller (Pôle Emploi, Cap Emploi, Mission Locale, Apec, CEP...) valide le projet du participant en situation de handicap (orientation), prescrit la formation (dont financement) et reste garant de la continuité du parcours de formation du participant.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

PRÉAMBULE :

Lucie Lec'hvien SASU est désigné en tant qu'organisme de formation, enregistré au registre des organismes de formation sous le numéro 53 22 09 26 522. Il est important de noter que cet agrément ne constitue pas une déclaration de l'État.

Le présent Règlement Intérieur vise à détailler certaines dispositions applicables à tous les bénéficiaires du parcours bilan de compétences ainsi qu'aux actions de formation proposées par **Lucie Lec'hvien SASU**, dans le but d'assurer le bon déroulement des parcours.

DÉFINITIONS :

Lucie Lec'hvien SASU sera désigné dorénavant comme "organisme de formation". Les participants à une prestation de **Lucie Lec'hvien SASU** seront appelés les « Bénéficiaires » ou les « Stagiaires ».

1.1 Dispositions générales :

Conformément aux articles L.6352-3 et 5 et R.6352-1 à 15 du Code du travail, le présent Règlement Intérieur a pour finalité de préciser les règles relatives à la santé et à la sécurité, ainsi qu'aux règles disciplinaires. Cela inclut la nature et l'échelle des sanctions applicables aux Bénéficiaires, ainsi que les droits qui leur sont accordés en cas de sanction.

1.2 Personnel assujetti :

Le présent Règlement s'adresse à l'ensemble des bénéficiaires inscrits à un parcours bilan de compétences ou à une action de formation dispensés par l'organisme de formation, et ce, pendant toute la durée du parcours suivi. Chaque Bénéficiaire ou stagiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement dès le moment où il s'engage dans un parcours de formation dispensé par l'organisme de formation. Il accepte que les mesures prévues au présent Règlement soient prises à son égard en cas d'inobservation de ce Règlement Intérieur.

1.3 Conditions générales :

Tous les bénéficiaires ou stagiaires sont tenus de se conformer au présent Règlement pour toutes les questions liées à l'application des normes d'hygiène et de sécurité, ainsi que pour respecter les règles générales et permanentes en matière de discipline.

1.4 Lieu de la formation :

Dans le cadre des prestations dispensées à distance, aucun local n'est mis à disposition des bénéficiaires ou stagiaires. Les bénéficiaires ou stagiaires sont alors soumis au règlement intérieur de leur entreprise le cas échéant, ou bien au règlement intérieur du lieu où la prestation est réalisée en cas de prestation en présentiel. À défaut, ils sont responsables de leur propre domicile. Dans le cas d'une prestation en présentiel, le présent réglement fait foi et est affiché dans las locaux ou la formation à lieu soit : Espace de Coworking, 23 rue Gambetta 22200 Ploumagoar.

2. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées par **Lucie Lec'hvien SASU** sont enregistrées dans le but d'assurer le suivi qualité et les statistiques de la formation. Les coordonnées seront notamment utilisées pour assurer le suivi de la formation et la réalisation de ses objectifs. Le bénéficiaire a la possibilité de signifier par écrit son désaccord à l'adresse suivante : **Lucie Lec'hvien SASU** - 6 rue neuve du collège - Etage 0 - 22200 Guingamp.

3. DISCIPLINE

Chaque bénéficiaire s'engage à se conformer aux conditions générales de délivrance du parcours bilan de compétences et des parcours de formation définies dans les conditions générales d'utilisation des services de l'organisme de formation. Tout comportement clairement contraire aux bonnes mœurs (tel que l'impolitesse, le harcèlement, les menaces, les injures, etc.) ou aux conditions générales mentionnées ci-dessus pourra entraîner des sanctions.

Il est notamment formellement interdit aux bénéficiaires :

- D'utiliser les services mis à disposition par l'organisme de formation à des fins illégales. De faire
- un usage commercial des informations, services et contenus fournis par l'organisme de formation. De diffuser au public les contenus pédagogiques ainsi que l'ensemble des activités liées, D'avoir
- un comportement irrespectueux envers l'ensemble du personnel de l'organisme de formation ou
- envers les autres bénéficiaires, quel que soit le mode de communication utilisé (téléphone, courrier électronique, etc.).

- De. diffuser des coordonnées personnelles (adresses électroniques, adresses postales, numéros de téléphone).

3.1 Absences et retards :

Les bénéficiaires ou stagiaires doivent assister régulièrement et ponctuellement à toutes les séquences programmées par l'organisme de formation, sans interruption.

La direction de **Lucie Lec'hvien SASU** doit être informée dès le début de toute absence, et ce, dans les meilleurs délais, par tous moyens disponibles. Cette obligation ne s'applique pas aux situations imprévisibles ou de force majeure, qui doivent toutefois être communiquées à la Direction dans les plus brefs délais. Sauf en cas de force majeure, l'abandon de tout module commencé après l'engagement du bénéficiaire ou du stagiaire entraînera une facturation au client par **Lucie Lec'hvien SASU**, calculée au prorata temporis de la présence.

Dès qu'un manque d'assiduité non justifié est constaté, l'organisme contacte le bénéficiaire ou le stagiaire afin d'obtenir la raison de son absence et de trouver une solution appropriée. Ces appels sont consignés dans le registre de gestion des absences et des abandons. Cette procédure est complétée par l'envoi d'un courriel au bénéficiaire, comprenant les mêmes demandes (motif et durée de l'absence, besoins éventuels de soutien et/ou d'aménagements). En cas d'absence injustifiée, au bout de 96 heures sans réponse du bénéficiaire aux appels téléphoniques et aux mails adressés, l'abandon de la prestation est qualifié. Cet abandon est listé dans le registre de gestion des absences et abandons. Le bénéficiaire, le commanditaire et le financeur sont informés dans un délai de 48 heures après la confirmation de l'abandon par mail. La facturation de la prestation est alors déclenché.

3.2 Tenue et comportement :

Les bénéficiaires ou stagiaires sont tenus de se présenter au lieu de formation en adoptant une tenue décente et en maintenant un comportement approprié envers toute personne présente dans l'organisme.

3.3 Accès au lieu de formation : Les participants sont autorisés à accéder à l'établissement uniquement dans le but de suivre la formation pour laquelle ils sont inscrits. Ils ne sont pas autorisés à y entrer ou à y séjourner pour d'autres motifs sans l'autorisation de la direction. Il leur est formellement interdit d'être accompagnés de personnes non inscrites aux formations qu'ils suivent (membres de la famille, amis...), d'introduire dans l'établissement un animal, même de très petite taille, de perturber l'ordre, et, de manière générale, de créer des obstacles au bon déroulement de la formation.

3.4 Usage du matériel :

Chaque bénéficiaire ou stagiaire est tenu de maintenir en bon état le matériel qui lui est confié pour sa formation, et il doit utiliser le matériel conformément à son usage prévu.

L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet. À la fin du bilan ou de la formation, le bénéficiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, à l'exception des documents pédagogiques distribués au cours de sa formation.

3.5 Enregistrements :

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

3.6 Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des bénéficiaires ou des stagiaires :

Lucie Lec'hvien SASU décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les bénéficiaires dans les locaux.

4. UTILISATION DE LA DOCUMENTATION PEDAGOGIQUE

La documentation pédagogique fournie lors des sessions du parcours bilan de compétences est protégée par des droits d'auteur et ne peut être réutilisée que dans le cadre d'un usage strictement personnel. Toute reproduction ou diffusion à des fins autres que celles expressément autorisées dans les documents eux-mêmes est strictement interdite.

5. FORMALISME ATTACHÉ AU SUIVI DU PARCOURS

Afin de garantir pleinement le respect du cadre légal des actions de formation et du parcours bilan de compétences, le bénéficiaire est encouragé à effectuer les activités pédagogiques disponibles sur son espace personnel. Aucun document ne sera transmis directement par e-mail, conformément à la réglementation du RGPD. Plusieurs documents, dont la quantité dépend du type de dossier, doivent être complétés et signés par le bénéficiaire dans les délais prescrits. Cela vise à attester la réalisation du parcours bilan de compétences ou de l'action de formation, en spécifiant sa durée, ses modalités, et, par exemple, à évaluer les services fournis par **Lucie Lec'hvien SASU**. Ces documents seront exclusivement transmis à travers l'espace personnel du bénéficiaire.

6. SANCTIONS

Tout comportement jugé répréhensible par la direction de l'organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, donner lieu à l'une ou l'autre des sanctions suivantes, par ordre croissant d'importance :

Avertissement écrit par la fondatrice de l'organisme de formation, envoyer en recommandé avec accusé de réception :

- Exclusion temporaire du parcours bilan de compétences, ou de l'action de formation
- Exclusion définitive du parcours bilan de compétences, ou de l'action de formation

7. ENTRETIEN PRÉALABLE À UNE SANCTION ET PROCÉDURE

Aucune sanction ne peut être imposée au Bénéficiaire sans que celui-ci ne soit simultanément informé par écrit des motifs qui lui sont reprochés.

7.1 Procédure applicable aux simples avertissements :

Conformément à l'article R.6352-4 du Code du Travail, il est rappelé que le bénéficiaire sera préalablement informé des griefs retenus contre lui. Les simples avertissements écrits font l'objet d'une notification au bénéficiaire concerné, précisant les griefs retenus contre lui. Cette notification est effectuée :

- Soit par lettre remise en main propre contre signature d'un exemplaire avec la mention manuscrite de la date de réception,
- Soit par lettre recommandée avec accusé de réception.

7.2 Procédure applicable en cas d'exclusion temporaire ou définitive du parcours :

Lorsque la fondatrice de l'organisme de formation envisage de prendre une sanction ayant une incidence, immédiate ou non, sur la participation d'un bénéficiaire à un parcours bilan de compétences, ou d'une action de formation la procédure suivante est appliquée :

- La fondatrice convoque le bénéficiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation, en précisant la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est rédigée et transmise par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre contre décharge. Pendant
- l'entretien, le bénéficiaire a la possibilité de se faire accompagner par la personne de son choix, tout en respectant la déclaration des liens d'intérêts, afin d'effectuer des parcours de formation ou bilans de compétences dans une impartialité. La fondatrice indique le motif de la
- sanction envisagée et recueille les explications du bénéficiaire.

C G U & C G V

Lucie Lec’hvien SASU est désigné le « prestataire »
Siège social : 6 rue neuve du collège - Etage 0 - 22200 Guingamp
Siret : 94845766800010
Numéro de déclaration d'activité : 53 22 09 26 522
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l’État TVA non applicable, art. 293 B du CGI.

Le terme « Bénéficiaire » désigne la personne physique engagée dans la démarche de bilan de compétences et d'actions de formations. Le terme « Client » peut également faire référence au Bénéficiaire lorsque ce dernier assume lui-même tout ou une partie du financement du bilan de compétences ou de l'action de formation. Le terme « Client » désigne la plupart du temps d’un tiers financeur, une personne morale qui finance ou cofinance le Bilan de Compétences ou l'action de formation.

Ce tiers assurant tout ou partie du financement du bilan de compétences peut être, selon les cas, l'employeur (dans le cas d'un financement par l'entreprise du bénéficiaire), la Caisse des Dépôts et Consignations (CPF), un OPCO, un FAF, une collectivité territoriale ou encore Pôle Emploi.

OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les offres de services de **Lucie Lec’hvien SASU** relatives à des commandes passées par tout Client. **Lucie Lec’hvien SASU** se réserve la possibilité de mettre à jour les CGV à tout moment. La signature de la convention de formation implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux CGV et des bénéficiaires aux CGU. Toute condition contraire, et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client, ne peut prévaloir sur les présentes CGV sans une acceptation formelle et écrite de la part de **Lucie Lec’hvien SASU**, quelle que soit la période à laquelle elle a été portée à sa connaissance.

Le fait que **Lucie Lec’hvien SASU** ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Le Client garantit le respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés, collaborateurs, et notamment par tous ses Bénéficiaires. Le Client reconnaît également avoir reçu, avant toute commande, les informations et conseils nécessaires de la part de **Lucie Lec’hvien SASU**, lui permettant de vérifier l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

- Si l'employeur prend en charge directement la prestation, à la suite d'une séance d'information gratuite et sans engagement sollicitée par le bénéficiaire, celui-ci recevra de la part de **Lucie Lec'hvien SASU** un devis ainsi qu'un programme de formation détaillé incluant les dates de début et de fin du bilan. Dans certains cas, un calendrier prévisionnel des rendez- vous pourra également être fourni, notamment pour les bilans de compétences réalisés pendant les heures de travail, en cas d'arrêt maladie, ou si le bénéficiaire souhaite organiser sa propre disponibilité.En cas d'acceptation du devis, cela entraîne la signature d'une convention tripartite, avec chaque partie (le bénéficiaire, le représentant de l'entreprise et le représentant de Lucie Lec'hvien SASU) conservant une copie de cette convention. La prestation débutera après signature de la convention de formation dans un délai de dix jours si le contrat est conclu en présentiel, et quatorze jours si le contrat est conclu à distance.

PRIX, FACTURATION ET RÈGLEMENT L'ensemble de nos tarifs est clairement répertorié sur les programmes, le contrat de formation ou la convention tripartite. Lorsque le client procède à la commande de la prestation, il s'engage à la régler au prix indiqué sur le programme de formation ou sur le devis au moment de la passation de la commande. **Lucie Lec'hvien SASU** se réserve le droit de procéder à des ajustements de prix à tout moment, cependant, la facturation de la prestation sera établie selon les tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande. Les devis émis par **Lucie Lec'hvien SASU** conservent leur validité pendant une période de 1 mois à compter de la date de signature. Tous nos prix sont mentionnés hors taxes, conformément à l'article 261.4.4a du Code Général des Impôts. **Lucie Lec'hvien SASU** en tant qu'organisme de formation, n'est pas assujetti à la TVA.

- Règlement par le CPF : Le paiement se fera selon les conditions fixées par la Caisse des Dépôts et Consignations consultables sur le site moncompteformation.gouv.fr. Lucie Lec'hvien SASU transmettra les informations nécessaires à la facturation par le biais de cette même plateforme. En cas de dépassement du budget entre le coût du bilan de compétences et le montant disponible sur le compte personnel de formation, des contributions supplémentaires de l'entreprise, du salarié, de Pôle emploi et de la Région peuvent être sollicitées. En l'absence de ces contributions, le bénéficiaire devra s'acquitter de la différence entre le prix du bilan de compétences et le montant disponible sur son compte personnel de formation.

- Paiement via un financement de l'employeur : **Lucie Lec'hvien SASU** enverra la facture, la feuille d'émargement et tout autre document nécessaire directement à l'entreprise en vue du règlement. Le paiement sera sollicité par chèque à l'ordre de **Lucie Lec'hvien SASU** ou par virement sur le compte de **Lucie Lec'hvien SASU**, en utilisant les références fournies sur la facture.
- Paiement via un OPCO ou un FAF : **Lucie Lec'hvien SASU** enverra directement la facture, la feuille d'émargement et tout autre document nécessaire à l'OPCO ou au FAF en vue du règlement. Le paiement sera sollicité par chèque à l'ordre de **Lucie Lec'hvien SASU** ou par virement sur le compte de **Lucie Lec'hvien SASU**, en utilisant les références indiquées sur la facture.

Si la subrogation de paiement n'est pas réalisable, le client émet un chèque à l'ordre de **Lucie Lec'hvien SASU**, qui s'engage à ne l'encaisser qu'à la réception du remboursement pour le client. En cas où le coût du bilan de compétences proposé par **Lucie Lec'hvien SASU** excède le montant pris en charge par l'OPCO ou le FAF, le bénéficiaire doit régler la différence entre le prix du bilan de compétences et le montant pris en charge par l'OPCO ou le FAF dès la confirmation de son inscription.

- Règlement dans le cadre de Pôle emploi (hors CPF) : **Lucie Lec'hvien SASU** s'occupe d'envoyer la facture, la feuille d'émargement et l'attestation de fin de formation via la plateforme KAIROS. Si le coût du bilan de compétences proposé par **Lucie Lec'hvien SASU** dépasse le montant pris en charge par PÔLE EMPLOI, le bénéficiaire doit régler la différence entre le prix du bilan de compétences et le montant pris en charge par PÔLE EMPLOI dès la confirmation de son inscription.
- Règlement à titre individuel : La personne prend en charge le coût du bilan de compétences et effectue le règlement complet de la prestation directement à **Lucie Lec'hvien SASU** dès réception de la facture. Il est possible de convenir d'un échelonnement du paiement. Les détails des modalités de règlement seront spécifiés dans le contrat.

Modalités de paiement et conditions financières en cas de cessation anticipée du bilan de compétences ou d'abandon en cours d'action. Toute annulation doit être soumise par écrit, que ce soit par email, courrier. En cas d'annulation par le client et en cas d'empêchement lié à une force majeure dûment reconnue, le contrat de formation professionnelle est résilié. Dans cette situation, seules les prestations réellement dispensées sont dues, proportionnellement à leur valeur prévue au contrat. En cas de renoncement par le client, **Lucie Lec'hvien SASU** applique les conditions suivantes pour l'annulation de la formation :

1. Si la demande d'annulation est reçue par **Lucie Lec'hvien SASU** 30 jours calendaires avant le début de la formation, **Lucie Lec'hvien SASU** se réserve le droit de retenir 10 % du prix total de la formation à titre d'indemnisation.
2. Si la demande d'annulation est reçue par **Lucie Lec'hvien SASU** entre 30 et 15 jours calendaires avant le début de la formation, **Lucie Lec'hvien SASU** se réserve le droit de retenir 30 % du prix total de la formation à titre d'indemnisation.
3. Si la demande d'annulation est reçue par **Lucie Lec'hvien SASU** moins de 15 jours calendaires avant le début de la formation, **Lucie Lec'hvien SASU** se réserve le droit de retenir 50 % du prix total de la formation à titre d'indemnisation.

En cas d'abandon du stagiaire en cours de session, le bilan de compétences sera facturé au prorata du temps de présence.

La somme prévue à titre de dédommagement ne peut être financée par des fonds publics ou mutualisés. Cette information sera clairement indiquée sur la facture et ne doit en aucun cas être confondue avec les montants dus au titre du bilan de compétences. **Lucie Lec'hvien SASU** se réserve le droit d'annuler le parcours de bilan de compétences programmé jusqu'à 2 semaines avant le début de la phase d'investigation. Cette annulation n'engendrera pas d'indemnités, sauf pour le remboursement d'un éventuel acompte versé. **Lucie Lec'hvien SASU** s'engage à informer le bénéficiaire de l'annulation de la session dans les meilleurs délais et par tout moyen. Une proposition de report de date sera soumise au client.

RESPONSABILITÉS **Lucie Lec'hvien SASU** s'engage à assurer la bonne exécution du contrat conclu avec le client. Cependant, la responsabilité de **Lucie Lec'hvien SASU** ne peut être invoquée pour des dommages, qu'ils soient directs ou indirects, consécutifs ou accessoires, découlant de l'accès au site et à la prestation, de leur utilisation, ou de toute information présente sur le site. De plus, la responsabilité de **Lucie Lec'hvien SASU** ne peut être mise en cause en cas de non-respect de ses obligations contractuelles résultant d'un cas fortuit ou de force majeure, selon la définition établie par la jurisprudence française.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.
En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :
http://cnpm-mediation-consommation.eu

ou par voie postale en écrivant à
CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION
27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

CONFIDENTIALITÉ Les parties conviennent de maintenir la confidentialité des informations et des documents liés à l'autre partie, qu'ils soient d'ordre économique, technique, ou commercial. Cette confidentialité s'étend aux informations auxquelles elles pourraient avoir accès durant l'exécution du contrat ou au cours des échanges intervenus avant la conclusion du contrat, incluant l'ensemble des données présentes dans la proposition commerciale transmise par **Lucie Lec'hvien SASU** au client.

Lucie Lec'hvien SASU s'engage à ne pas divulguer à des tiers, à l'exception de ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le client, y compris celles relatives aux utilisateurs. En ce qui concerne la protection des données à caractère personnel des bénéficiaires, ces informations sont strictement utilisées pour l'inscription, l'exécution et le suivi de leur formation par les services de **Lucie Lec'hvien SASU** responsables du traitement. Les données personnelles fournies par le client à **Lucie Lec'hvien SASU** sont collectées et traitées dans le but de suivre la validation de la formation et de constituer un fichier clientèle en vue de prospections commerciales.

Lucie Lec'hvien SASU s'engage à ne pas partager les informations transmises par le client, y compris celles concernant les bénéficiaires, avec des tiers autres que les partenaires impliqués dans l'organisation des formations et les OPCO. Néanmoins, le client accepte d'être cité par **Lucie Lec'hvien SASU** en tant que client de ses formations.

À cette fin, le client accorde à **Lucie Lec'hvien SASU** l'autorisation de mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions adressées à ses prospects et sa clientèle, lors d'entretiens avec des tiers, dans ses rapports d'activité, et également dans le respect des dispositions légales, réglementaires ou comptables le requérant.

En particulier, **Lucie Lec'hvien SASU** conservera les données relatives au parcours et à l'évaluation des acquis du bénéficiaire pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation. Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978, le client et le bénéficiaire disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel les concernant. Pour exercer ce droit, le bénéficiaire et le client peuvent adresser une demande à **Lucie Lec'hvien SASU** à l'adresse suivante : 6 rue neuve du collège - étage 0 - 22200 Guingamp, par voie électronique à **lucielechvien@gmail.com**

Lucie Lec'hvien SASU s'engage à mettre en œuvre des mesures administratives, physiques et techniques appropriées pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données du client. Elle s'engage également à ne pas divulguer les données du client, sauf en cas de contrainte légale.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE **Lucie Lec'hvien SASU** détient exclusivement les droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'elle propose à ses clients. Par conséquent, tous les contenus et supports pédagogiques, quelle que soit leur forme (papier, électronique, numérique, orale...), utilisés par **Lucie Lec'hvien SASU** pour dispenser les formations restent la propriété exclusive de l'entreprise. Ces éléments ne peuvent en aucun cas être utilisés, transformés, reproduits, exploités ou enregistrés, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur du client, sans un accord express et écrit de la part de **Lucie Lec'hvien SASU**. Indépendamment de cela, **Lucie Lec'hvien SASU** conserve la propriété de ses outils, méthodes et savoir-faire développés avant ou pendant l'exécution des prestations chez le client.

DROIT APPLICABLE Les conditions commerciales et l'ensemble des relations entre **Lucie Lec'hvien SASU** et ses clients sont soumises à la loi française. Tout différend résultant de la formation, de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des Conditions Générales de Vente (CGV) fera l'objet d'une tentative de conciliation entre les parties. En cas d'échec de la conciliation, tout différend lié à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des CGV sera porté devant le tribunal compétent du siège social de l'organisme **Lucie Lec'hvien SASU**, même en présence de plusieurs défendeurs ou en cas d'appel en garantie.