



Christelle
DANGLA
Consultante-Formatrice
06 61 22 53 21



LIVRET D'ACCUEIL 2024

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION
BILANS DE COMPÉTENCES

ICPF

Certification CNEFOP
Consultant formateur Confirmé

Bienvenue !

Vous venez de vous inscrire à une session de formation proposée par :
TFS LC, organisme de formation représenté par **Christelle DANGLA**.

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

SOMMAIRE

- P3** Qui suis-je ?
- P5** Engagement qualité
- P6** Les méthodes
- P8** Comment venir chez TFS LC ?
- P10** Vie pratique
- P11** Règlement intérieur
- P16** Coordonnées



Qui suis-je ?

Forte d'une expérience de 28 ans dans le domaine de la communication, le management, l'organisation et l'efficacité professionnelle, j'ai créé en avril 2009 **TFS ASSISTANTE**.
Organisme de formation proche de Bordeaux.

En avril 2017, je décide de certifier mon organisme de formation avec ICPF & PSI afin de m'emmener à revoir mes processus internes et améliorer ainsi mon organisation.

Ainsi, je m'engage dans une logique volontaire d'amélioration globale de mon image que je pourrai qualifier de démarche de progrès.

J'ai commencé ce parcours principalement pour l'aspect humain. J'ai souhaité approfondir les points importants : l'accompagnement, la transmission et l'humain.

Après plusieurs formations relatives au métier de formateur, je me suis orientée vers la PNL (Programmation Neuro Linguistique). Enseignante certifiée en PNL, je continue mon parcours par la validation du certificat de psychologie générale. Je désire de plus en plus travailler dans la relation d'aide et apporter de l'aide et du mieux-être en entreprise.

Passionnée par l'hypnose, je réalise mon vœu et valide ma formation par le diplôme de Maître Patricien en Hypnose. Pour des raisons évidentes d'éthiques, j'accède au diplôme en psychopathologie. Il est important de savoir à quel moment l'hypnose peut être déconseillée et pouvoir orienter vers un autre professionnel. Il est essentiel pour cela d'étudier les états limites, et le fonctionnement des différentes psychoses afin de les identifier. Enfin, la compréhension de l'action des molécules sur le corps et du travail d'un médecin, d'un psychologue, ou bien même d'un psychiatre permet de travailler en lien et en bonne intelligence avec ces professionnels de santé.

Et c'est tout naturellement que j'accède à la formation de Thérapeute Orienté Solution. Diplômée du TOS, je décide de me former au Bilan de compétences.

Aujourd'hui, Praticienne en Bilan de compétences, mon rôle est de vous guider dans le respect et la bienveillance. J'ai une posture de coach. Je propose une démarche en vue d'aller vers votre objectif. Cet objectif vous appartient. Mon travail de guidance vous permet de prendre conscience de vos ressources et de vos propres freins. Je vous aide à mettre en place une réflexion personnelle afin de bâtir un projet professionnel ou de formation.

Toujours avec ICPF, je certifie le centre au titre des catégories d'actions de Bilans de compétences.

Le 23/02/2023, je décide de changer de nom. **TFS ASSISTANTE** devient **TFS LC**.

Je suis à l'écoute, empathique, dans l'analyse et la synthèse. Je suis digne de confiance, et je fais preuve de neutralité et de bienveillance à votre égard. J'ai la volonté de vous faire progresser dans l'atteinte de vos objectifs.

Certification QUALIOPi sur la base du Référentiel National Qualité

La loi du 5 septembre 2018 instaure l'obligation de certification pour tous les prestataires proposant des actions de formation, de formation par apprentissage, de Validation des Acquis par l'Expérience et de bilan de compétences.

Le centre est d'ores et déjà engagé dans cette démarche de certification auprès d'ICPF.

Certifications pour ses propres activités : actions de formation et formation par apprentissage, ceci dans l'objectif d'être certifié pour l'échéance réglementaire du 1^{er} janvier 2022.



La protection des données (RGPD du 25 mai 2018)

Les données obligatoires à caractère personnel sont recueillies et traitées dans le respect du règlement général sur la protection des données du 25 mai 2018, dans le cadre d'un suivi administratif et pédagogique.

Les destinataires de ces données sont **TFS LC**, les différents financeurs de la formation professionnelle.

Les délais de conservation des données personnelles reposent sur des obligations légales. Celles qui ne sont plus nécessaires sont détruites.

Ces données personnelles ne sont pas revendues à des tiers.

Conformément à la réglementation, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition relatifs aux données personnelles vous concernant auprès du secrétariat.

Politique de confidentialité des données

Politique de protection des données à caractère personnel

Cette rubrique est consacrée à ma politique de confidentialité et de protection des données personnelles.

La Politique de confidentialité suivante vous indique de quelle manière vos données seront saisies, traitées et utilisées.

1. Qui suis-je ?

La société TFS LC est un Centre de Formation situé 15 rue la ronde des charmes – 33460 MACAU. Vous pouvez me contacter par courrier à l'adresse postale mentionnée ci-dessus ou par mail à l'adresse suivante : christelle.dangla@orange.fr

2. Quel est l'objet de ma Politique de protection des données à caractère personnel ?

TFS LC est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel vous concernant dans le cadre d'une demande de renseignements ou dans le cadre des prestations de formation dont vous bénéficiez et pour lesquelles un accès au site Internet est nécessaire.

Ma Politique de confidentialité peut être modifiée ou mise à jour, unilatéralement, à tout moment. Je vous prie de la lire attentivement et vous invite à la consulter régulièrement.

3. Pourquoi est-ce que je traite vos données personnelles ?

Les données personnelles sont collectées pour la finalité d'organisation, d'accomplissement et de suivi des formations proposées (positionnement, mise en œuvre d'une action de formation, évaluation des connaissances...).

Pour chaque traitement, TFS LC recueille et utilise les seules données nécessaires à l'objectif poursuivi par le traitement.

4. Quelles données personnelles traitons nous ?

Les données transmises :

a) Données personnelles collectées lors de demandes d'informations par le biais du formulaire de contact du site Internet.

Les données personnelles collectées sont :

Civilité – Nom – Prénom

Adresse postale – Email – numéro de téléphone fixe et/ou portable

Dénomination de la Société

b) Données personnelles sur les stagiaires dans le cadre d'un positionnement.

Les données personnelles collectées sont :

Civilité – Nom – Prénom

Dénomination de la société

c) Des données personnelles sur les stagiaires dans le cadre d'une évaluation de fin de stage

Les données personnelles collectées sont :

Civilité – Nom – Prénom

Dénomination de la société

5. Mes données sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ?

Les données collectées dans le cadre de votre relation commerciale avec TFS LC ne sont pas transmises en dehors de l'Union Européenne.

6. Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?

Vos données sont conservées pendant une durée conforme aux dispositions légales ou une durée adaptée à la finalité des traitements pour lesquels elles ont été enregistrées.

Pour une relation contractuelle de convention de formation : dix ans après la fin du dernier contrat ou contact, sauf si une disposition réglementaire supérieure le requiert (duplicata de facture, vérifications administratives, juridiques ou fiscales, DREETS, Organismes financeurs...)

Pour un échange d'informations, propositions sans être client de TFS LC : cinq ans.

7. Comment est-ce que j'assure la sécurité de vos données personnelles ?

Les espaces dans lesquels les données personnelles sont recueillies et traitées sont accessibles à l'aide d'identifiant de connexion.

TFS LC met en œuvre des mesures physiques, techniques et organisationnelles adaptées pour empêcher la destruction, la perte, l'intrusion ou l'accès non autorisé à ces données, de manière accidentelle ou malveillante.

Ces mesures reposent sur :

La sécurité des locaux techniques et administratifs ;

La sécurité des ressources informatiques : sécurité du réseau et des serveurs, sécurité des sauvegardes ;

La gestion de l'authentification et des habilitations ;

La sécurité des postes de travail.

8. Responsable de la collecte des données personnelles

La personne en charge de la collecte des données personnelles est la Responsable du Centre de Formation.

9. Retrait du consentement

Conformément à la réglementation européenne relative à la protection des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, et de suppression des données personnelles qui vous concernent.

Vous pouvez exercer à tout moment vos droits, en effectuant une demande écrite par voie électronique à l'adresse christelle.dangla@orange.fr ou par courrier postal adressé à :

TFS LC – 15 rue de la ronde des charmes – 33460 MACAU.

ENGAGEMENT QUALITÉ

Christelle DANGLA, je m'engage à satisfaire les exigences du Décret Qualité du 30 juin 2015, à savoir les six critères mentionnés et le critère relatif au respect de la réglementation en formation professionnelle continue :

1. l'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
2. l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
3. l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
4. la qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
5. les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
6. la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Je m'engage à veiller au respect des dispositions de la Démarche Qualité dans sa globalité, à avoir le souci constant de juger de sa mise en œuvre ainsi que d'assurer l'évolution de mon système Qualité.

Ainsi, je m'engage à réaliser uniquement des actions de formation professionnelle continue pour lesquelles ma compétence et mon expertise ont été certifiées par ICPF & PSI.

Je m'engage à porter toute mon attention et mon énergie à respecter, dans les limites des responsabilités qui me sont attribuées, pour chaque action de formation, le processus de réalisation du service de formation en cinq étapes défini dans la norme ISO 29990-V2010 (Détermination du besoin, Conception, Réalisation, Suivi, Évaluation), à respecter l'ensemble des composantes du référentiel de certification ICPF & PSI, dans ses versions présentes et futures, et à situer mon action dans une démarche d'amélioration continue, de nature PDCA (Plan-Do-Check-Act).

La présente Démarche Qualité est complétée par un engagement déontologique, qui a également vocation à être communiqué à tout client.

Mise à jour le 02/01/2024

LES MÉTHODES

Les méthodes pédagogiques

Toutes mes formations sont construites à partir des besoins particuliers des apprenants et des demandes des entreprises.

Chaque formation est construite autour du concept de la pédagogie par objectifs et animée par la méthode de la pédagogie intégrative. Vous vous surprendrez à développer vos compétences d'apprentissage au travers d'alternances théoriques, puis par l'expérience et l'entraînement.

Chaque module comprend au moins : une activité de découverte, des apports théoriques puis des mises en application, une synthèse et/ou une évaluation écrite ou pratique.

Les apprenants sont au cœur de la formation, c'est sur leur participation et leur expérience que je m'appuie pour venir compléter ou corriger les connaissances et les pratiques.

Les moyens pédagogiques

Afin de développer l'apprentissage et de remplir un objectif pédagogique précis j'utilise plusieurs méthodes pédagogiques :

- **la méthode affirmative** : je présente une tâche ou une procédure et montre chacune des étapes de réalisation aux apprenants en précisant quoi faire et comment le faire. J'explique également le pourquoi et le fait répéter aux apprenants.
- **La méthode interrogative** : je questionne l'apprenant pour l'amener à construire lui-même ses propres connaissances en établissant des liens entre différents éléments, à leur donner le sens qu'il souhaite, à formuler ses pensées.
- **La méthode active** : j'utilise différents moyens afin de permettre l'acquisition des connaissances dont l'étude de cas, des simulations, des jeux de rôles.

Les outils pédagogiques

Associé au support de cours papier ou pdf, j'utilise plusieurs supports pédagogiques :

- Les vidéos pédagogiques afin d'expliquer des concepts.
- Les jeux de formation pour accroître la motivation et l'engagement des participants comme les jeux de rôles et les mises en situation.
- Les présentations de type PowerPoint pour permettre de structurer le contenu de formation et de hiérarchiser les informations.
- Les cartes mentales ou cartes heuristiques pour stimuler la créativité et l'apprentissage.

Les moyens techniques

Pour les formations en présentiel

Je loue une salle au 222 avenue du Général de Gaulle à Blanquefort (33) où le matériel suivant est utilisé :

- Une salle équipée de tables et de chaises,
- Paperboard et feutres,
- Vidéoprojecteur,
- Wi-fi,
- Parking,
- Accessibilité personnes à mobilité réduite.

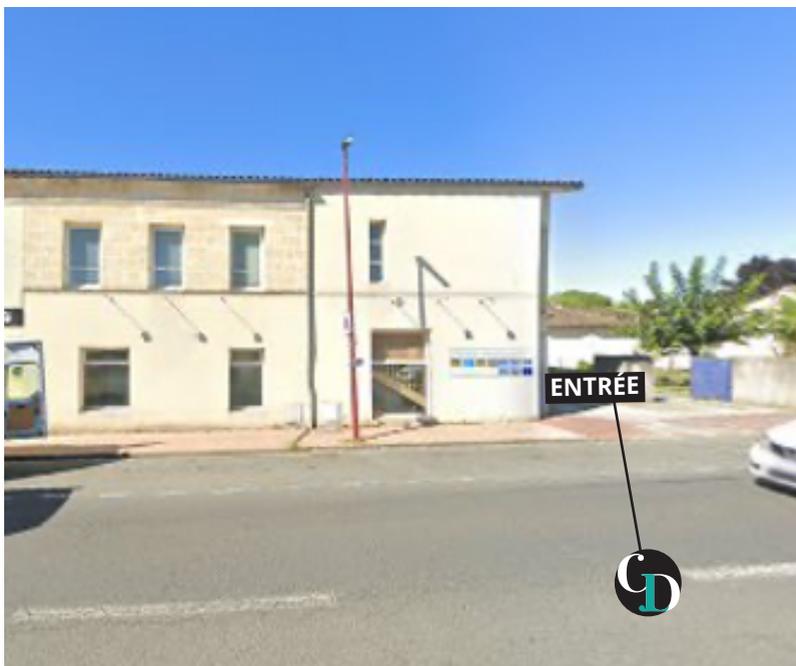
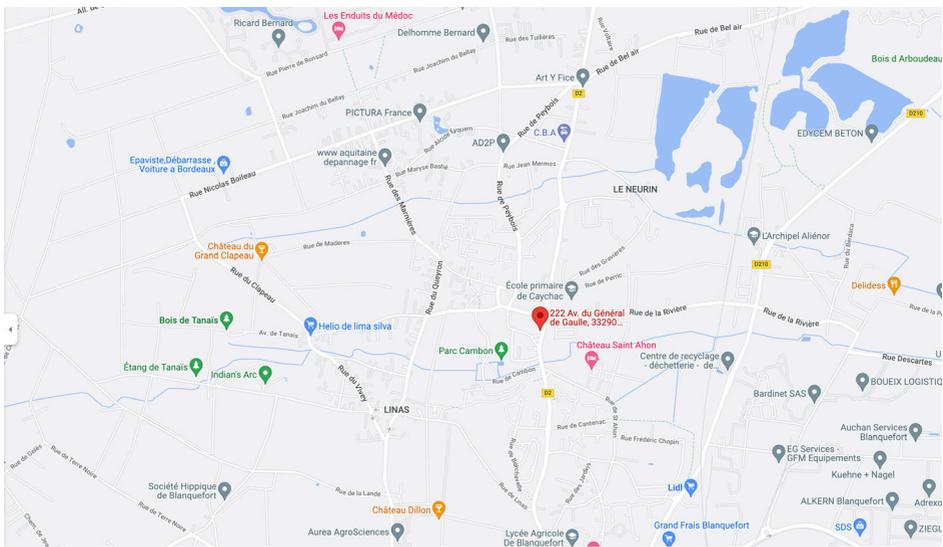
Pour les formations à distances

J'effectue les formations en visio via ZOOM.

Informations logistiques

Un plan d'accès vous est remis avec la convocation où sont précisées les indications pour vous rendre à la salle de formation.

Salle 222 avenue du Général de Gaulle - Blanquefort



La salle se trouve au premier étage d'un cabinet paramédical. Elle est accessible facilement aux personnes à mobilité réduite. L'accès depuis le parking se fait via un ascenseur aux normes pour accueillir des personnes SH. La salle a des portes assez larges pour l'accès aux fauteuils roulants.

Les toilettes sont accessibles au rez-de-chaussée, et ont un accès aux fauteuils roulant.

VIE PRATIQUE

La salle de formation est ouverte à 8 h 45.

La formation débute à 9 h et finit à 17 h, avec une pause déjeuner de 1 h et de 2 pauses matin et après-midi de 15 mn.

Salle 222 avenue du Général de Gaulle - Blanquefort

Un parking est accessible en face de la salle, de l'autre côté de la route.

Une supérette est ouverte du lundi au samedi de 9 h à 19 h en face de la salle.

Un micro-onde, un frigo, une cafetière et une bouilloire sont mis à disposition.

Quelques possibilités de restauration aux alentours :

La table de Caychac – 2 rue Edmond Blanc, Blanquefort – 05 57 65 08 72

Pizzéria LVME – 200 bis avenue du Général de Gaulle, Blanquefort – 05 56 93 24 48



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Version en date du 02/01/2024

<https://www.christelledangla.fr/a-propos/règlement-intérieur/>

ARTICLE 1 : Bases du Règlement Intérieur

Le présent Règlement Intérieur est actualisé en fonction de l'évolution de la législation, et notamment des dispositions du Décret 2019-1143 du 07 novembre 2019. Il obéit aux dispositions des articles L.6352-3 et 5 et R.6352-1 à 15 du Code du Travail. Les sanctions pénales sont exposées en articles L.6355-8 et 9 du Code du Travail.

Ce Règlement Intérieur est disponible et consultable par tout stagiaire ou apprenti avant son entrée en formation et bénéficiaire au début du Bilan de compétences.

ARTICLE 2 : Informations remises au stagiaire ou à l'apprenti avant son inscription définitive

(selon les dispositions de l'article L6353.8 du Code du Travail, modifié par la Loi 2018-771 du 05 septembre 2018)

- Les objectifs (*objectif professionnel et objectifs de développement des compétences professionnelles*) et le contenu de la formation ou du Bilan de compétences.
- La liste des formateurs, des enseignants ou des consultants.
- Les horaires.
- Les modalités d'évaluation de la formation ou du Bilan de compétences.
- Les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires ou les apprentis ou les bénéficiaires par l'entité commanditaire de la formation.
- Le règlement intérieur applicable à la formation et au Bilan de compétences.

Pour les contrats conclus par des personnes physiques, avant inscription définitive et tout règlement de frais, les informations mentionnées précédemment sont délivrées, ainsi que :

- Les tarifs.
- Les modalités de règlement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou du Bilan de compétences.

ARTICLE 3 : Informations demandées au stagiaire ou à l'apprenti ou au bénéficiaire (selon les dispositions de l'article L6353.9 du Code du Travail, modifié par la Loi 2018-771 du 05 septembre 2018)

Les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, par un organisme de formation au candidat à une action telle que définie à l'article L6313-1 du Code du Travail, à un stagiaire ou un apprenti ou un bénéficiaire ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier son aptitude à suivre l'action de formation ou du Bilan de compétences, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation ou du Bilan de compétences, et il doit y être répondu de bonne foi.

ARTICLE 4 : Assiduité, ponctualité, absences

Les stagiaires ou apprentis ou bénéficiaires sont tenus de suivre toutes les séquences programmées par le prestataire de formation ou le consultant bilan, avec assiduité et ponctualité, et sans interruption. Des feuilles de présence sont émargées par les stagiaires ou apprentis, par demi-journées pour les actions de formation, par les bénéficiaires au fur et à mesure du déroulement de l'action Bilan de compétences, et contresignées par l'intervenant.

Toute absence prévisible du stagiaire ou de l'apprenti ou du bénéficiaire, qu'il soit également ou non le client, et ce quelle qu'en soit la cause, doit être annoncée et déclarée par écrit, sur feuille libre ou par mail. Selon le contexte, les dispositions des Conditions Générales de Vente de l'organisme de formation, de la Convention ou du Contrat de Formation, du devis, et plus généralement de l'article L6354-1 s'appliqueront (**Article L6354-1 CT : En cas d'inexécution totale ou partielle d'une prestation de formation, l'organisme prestataire rembourse au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.**) En cas de dédit du stagiaire, du bénéficiaire et/ou du client, il peut y avoir facturation séparée d'un dédommagement.

Toute absence est subordonnée à l'autorisation écrite du responsable de l'établissement ou de ses représentants.

En cas de maladie, le stagiaire ou l'apprenti ou le bénéficiaire doit prévenir l'établissement dès la première demi-journée d'absence ou rendez-vous. Un certificat médical doit être présenté dans les 48 heures.

En cas d'accident de travail ou de trajet, les circonstances doivent être communiquées par écrit dans les 48 heures.

ARTICLE 5 : Participation, matériel et locaux de formation mis à disposition

La présence de chacun des stagiaires ou apprentis ou bénéficiaires doit s'accompagner d'une participation active et de l'accomplissement d'efforts personnels, y compris en intersessions dans le cas de journées de formation ou bilan séparés si un travail de conception et/ou des exercices sont nécessaires et/ou indispensables au bon déroulement de la journée de formation ou bilan suivante, prévue au programme et/ou au devis.

Les stagiaires ou apprentis ou bénéficiaires sont tenus de conserver en bon état ce qui a été mis à disposition par l'établissement.

ARTICLE 6 : Santé, hygiène et sécurité

(selon les dispositions de l'art. R6352.1 du Code Travail, modifié par Décret 2019-1143 du 07/11/19)

Le règlement intérieur est établi dans tous les organismes de formation, y compris dans ceux qui accueillent les stagiaires, les apprentis et les bénéficiaires dans des locaux mis à leur disposition. Lorsque l'organisme comporte plusieurs établissements, ou qu'il dispense l'activité de formation par apprentissage, le règlement intérieur

peut faire l'objet des adaptations nécessaires, notamment en matière de santé et de sécurité au travail. Lorsque la formation ou le bilan se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux stagiaires, apprentis ou bénéficiaires sont celles de ce dernier règlement.

ARTICLE 7 : Discipline – Sanctions – Procédure

(selon les dispositions des articles R6352.3 à 8 du Code Travail, dont certains modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19)

Il est formellement interdit aux stagiaires ou apprentis ou bénéficiaires, notamment et sans que cette liste soit exhaustive :

- D'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux dans lesquels la formation ou le bilan se déroule, et de se présenter aux formations ou aux rendez-vous de bilan de compétences en état d'ébriété.
- D'emporter ou de modifier des supports ou matériels de formation ou de bilan.
- De faire preuve d'un comportement répréhensible par la Loi.

(Art. R6352.3, modifié) Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par la directrice de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire ou de l'apprenti ou du bénéficiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans la formation ou le bilan de compétences ou à mettre en cause la continuité de la formation ou du bilan de compétences qu'il reçoit.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

(Art. R6352.4, modifié) Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire ou à l'apprenti ou au bénéficiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

(Art. R6352.5, modifié) Lorsque la directrice de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire ou d'un apprenti dans une formation ou d'un bénéficiaire dans un Bilan de compétences, il est procédé comme suit :

1. La directrice ou son représentant convoque le stagiaire ou l'apprenti ou le bénéficiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge.
2. Au cours de l'entretien, le stagiaire ou l'apprenti ou le bénéficiaire peut se faire assister par la personne de son choix, notamment le délégué de stage dans le cadre de la formation. La convocation mentionnée au 1. fait état de cette faculté.
3. La directrice ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire ou de l'apprenti ou du bénéficiaire.

L'employeur de l'apprenti est informé de cette procédure, de son objet et du motif de la sanction envisagée.

(Art. R6352.6, modifié) La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien.

Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire ou à l'apprenti ou au bénéficiaire par lettre recommandée ou remise contre récépissé.

(Art. R6352.7) Lorsque l'agissement 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 la procédure prévue à l'article R.6352.4 et, éventuellement, aux articles R6352.5 et R6352.6, ait été observée.

(Art. R6352.8, modifié) La directrice de l'organisme de formation informe l'employeur et l'organisme financeur de la sanction prise :

ARTICLE 8 : Représentation des stagiaires dans le cadre de l'action de formation : élection et scrutin

(selon les dispositions des articles R6352.9 à 12 du Code Travail, dont certains modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19)

(Art. R6352.9, modifié) Pour les actions de formation organisées en sessions d'une durée totale supérieure à cinq-cents heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours. Tous les stagiaires ou apprentis sont électeurs et éligibles.

(Art. R6352.10, modifié) Le scrutin se déroule pendant les heures de formation. Il a lieu au plus tôt vingt heures et au plus tard quarante heures après le début de la première session collective.

(Art. R6352.11) Le directeur de l'organisme de formation est responsable de l'organisation du scrutin. Il en assure le bon déroulement.

(Art. R6352.12, modifié) Lorsque, à l'issue du scrutin, il est constaté que la représentation des stagiaires et apprentis ne peut être assurée, le directeur dresse un procès-verbal de carence.

ARTICLE 9 : Mandat et attributions des délégués des stagiaires dans le cadre de l'action de formation

(selon les dispositions des articles R6352.13 à 15 du Code Travail, dont certains modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19)

(Art. R6352.13, modifié) Les délégués sont élus pour la durée de la formation. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent de participer à la formation.

Lorsque le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin de la formation, il est procédé à une nouvelle élection, dans les conditions prévues aux articles R.6352-9 à R.6352-12 du Code du Travail.

(Art. R6352.14, modifié) Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des formations et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation.

Ils présentent les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions de santé et de sécurité au travail et à l'application du règlement Intérieur.

(Art. R6352.15) Les dispositions de la présente section (Articles R.6352.3 à R6352.14) ne sont pas applicables aux détenus admis à participer à une action de formation professionnelle.

ARTICLE 10 : Procédure de réclamation

Les prospects, clients, stagiaires, apprentis, bénéficiaires, et les différentes parties prenantes à l'action de formation ou au Bilan de compétences ont la possibilité à tout moment de faire une réclamation relative aux offres et prestations de formations et de Bilan de compétences de l'Organisme **TFS LC** :

- oralement par téléphone ou en face-à-face (dans ces deux cas, la réclamation devra être reformulée oralement à l'interlocuteur par TFS LC (Christelle DANGLA), et l'interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans ses meilleurs délais).
- ou par écrit en face-à-face, par courrier postal ou par mail en utilisant exclusivement le formulaire de réclamation (**FORMULAIRE RECLAMATIONS**) disponible en téléchargement :
<https://www.christelledangla.fr/a-propos/formulaire-de-reclamation/>
ou à demander à christelle.dangla@orange.fr et à retourner à la même adresse mail à Christelle DANGLA.

Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée à son expéditeur dans les meilleurs délais, idéalement par retour de mail au moyen du formulaire de réponse aux réclamations.

Le présent Règlement Intérieur entre en vigueur le 2 janvier 2024, et remplace toutes les versions précédentes.

*À Macau, le 02/01/2024. Christelle DANGLA, Dirigeante de **TFS LC**.*

CORONAVIRUS, POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES



**Se laver très régulièrement
les mains**



**Tousser ou éternuer
dans son coude**



**Utiliser un mouchoir
à usage unique et le jeter**



SI VOUS ÊTES MALADE
**Porter un masque
chirurgical jetable**



**Vous avez des questions
sur le coronavirus ?**

[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)

0 800 130 000

(appel gratuit)



*Je vous souhaite
une excellente formation !*

Besoin d'une aide ?

christelle.dangla@orange.fr

ou

06 61 22 53 21



TFS LC - Christelle DANGLA

15 rue la ronde des charmes – 33460 MACAU – Mobile : 06 61 22 53 21

www.christelledangla.fr – E.mail : christelle.dangla@orange.fr

N° Siret : 510 936 065 00026 - Code APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°72 33 07699 33 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine.
Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Membre d'une association agréée par l'administration fiscale acceptant à ce titre le règlement des honoraires par carte bancaire ou par chèque libellé à TFS LC. Titulaire d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle