

LIVRET D'ACCUEIL

Centre Sylvie Fourot Accompagnement

Site : A venir

Mail : bienvenue@sylviefourot.com

Sylvie Fourot Accompagnement – Version du 01/03/2022

19 rue de la barre 38440 Saint Jean de Bournay • sylvie@sylviefourot.com •

Lyon/Bourgoin-Jallieu : 06 80 36 78 16 •

EURL au capital de 1500 euros – SIRET 903 300 115 00019 • Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 84380807438 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

SOMMAIRE

I Le centre Sylvie Fourot Accompagnement	p. 3
II Le bilan de Compétences	p. 3
III Rôle de votre consultant	p. 5
IV Votre engagement	p. 5
V Déontologie et confidentialité	p. 5
VI L'équipe et son engagement	p. 6
VII Processus litiges	p.6
VII Règlement intérieur	p. 9

Sylvie Fourot Accompagnement – Version du 01/03/2022

19 rue de la barre 38440 Saint Jean de Bournay • sylvie@sylviefourot.com •

Lyon/Bourgoin-Jallieu : 06 80 36 78 16 •

EURL au capital de 1500 euros – SIRET 903 300 115 00019 • Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 84380807438 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

I Le centre SYLVIE FOUROT ACCOMPAGNEMENT :

Sylvie Fourot Accompagnement, partenaire de votre évolution professionnelle, a pour objectif **d'impulser un nouvel élan à ses clients** et s'adresse aux salariés qui souhaitent réfléchir à leur évolution professionnelle et aux entreprises qui souhaitent optimiser ses ressources internes.

Notre offre s'articule autour de la **valorisation de votre potentiel** et tient compte de votre environnement.

L'expertise Sylvie Fourot Accompagnement repose sur ses formations, la variété de son parcours professionnel et son engagement à se tenir informée et à se former régulièrement.

II Le bilan de compétences :

Vous allez démarrer un bilan de compétences.

Le **bilan de compétences** est un accompagnement vous permettant de prendre de la hauteur par rapport à votre parcours professionnel et d'analyser ce qu'il est aujourd'hui (centre d'intérêts, moteurs, situation personnelle...) afin **de construire votre avenir professionnel de façon réaliste et cohérent**.

Un bilan de compétences, dans quel but ?

Les finalités d'un bilan sont variables selon le parcours et les aspirations de chacun. Il peut aboutir à :

- Une mise en évidence et une valorisation de ses compétences
- Une évolution en interne
- Un repositionnement sur une même fonction en externe
- Une réorientation complète
- Un projet de formation
- Un projet de validation des acquis de l'expérience (VAE)
- Une création d'activité ou d'entreprise
- (Re)Devenir acteur de son évolution professionnelle

Sylvie Fourot Accompagnement – Version du 01/03/2022

19 rue de la barre 38440 Saint Jean de Bournay • sylvie@sylviefourot.com •

Lyon/Bourgoin-Jallieu : 06 80 36 78 16 •

EURL au capital de 1500 euros – SIRET 903 300 115 00019 • Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 84380807438 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

Comment va se dérouler votre bilan de compétences ?

La démarche comprend trois phases sous la conduite de votre consultant.

Une phase préliminaire qui a pour objet de :

- confirmer l'engagement du bénéficiaire dans sa démarche ;
- définir et analyser la nature de ses besoins ;
- l'informer des conditions de déroulement du bilan de compétences, ainsi que des méthodes et techniques mises en œuvre.

Une phase d'investigation vous permettant :

- d'analyser ses motivations et intérêts professionnels et personnels ;
- d'identifier ses compétences et aptitudes professionnelles et personnelles et, le cas échéant, d'évaluer ses connaissances générales ;
- de déterminer ses possibilités d'évolution professionnelle.

Une phase de conclusion qui, par la voie d'entretiens personnalisés, vous permet de :

- prendre connaissance des résultats détaillés de la phase d'investigation ;
- recenser les facteurs susceptibles de favoriser ou non la réalisation d'un projet professionnel et, le cas échéant, d'un projet de formation ;
- prévoir les principales étapes de la mise en œuvre de ce projet.

Cette phase de conclusion se termine par la présentation du document de synthèse de votre bilan de compétences.

Vous êtes le seul destinataire des conclusions détaillées du bilan de compétences qui ne peuvent être communiquées à un tiers qu'avec votre accord.

La durée du bilan varie. Elle est au maximum de 24 heures lorsque le bilan se déroule dans le cadre du congé de bilan de compétences. Elle se répartit généralement sur plusieurs semaines.

Durant les trois phases du bilan de compétences, les actions doivent être menées de façon individuelle.

III Rôle de votre consultant :

Notre objectif est d'accompagner votre réflexion pour vous permettre de faire des choix en conscience sur votre devenir professionnel.

Votre consultant vous accompagne dans :

- l'analyse de votre parcours professionnel afin d'explicitier vos compétences, vos atouts, vos axes d'amélioration, vos moteurs au travail, ...

Sylvie Fourot Accompagnement – Version du 01/03/2022

19 rue de la barre 38440 Saint Jean de Bournay • sylvie@sylviefourot.com •

Lyon/Bourgoin-Jallieu : 06 80 36 78 16 •

EURL au capital de 1500 euros – SIRET 903 300 115 00019 • Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 84380807438 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

- la compréhension de votre environnement professionnel.

Votre consultant joue un rôle de « facilitateur » basé sur sa capacité d'écoute, sur des questionnements précis et pertinents et vous guide dans la définition et la réalisation de votre projet.

IV Votre engagement :

Réaliser un bilan de compétences c'est s'offrir un espace de réflexion unique sur son parcours professionnel pour établir un plan d'action concret de mise en place de son nouveau projet.

Cela nécessite votre engagement et votre participation tout au long de la prestation.

V Déontologie et confidentialité :

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

Les professionnels s'engagent à mettre tout en œuvre dans le traitement rapide des demandes de personnes désireuses de s'informer sur le bilan de compétences.

Les professionnels s'engagent à ne pas outrepasser leurs rôles et se garder de toute dérive à prétention thérapeutique, de prosélytisme, ou de manipulation psychologique.

Le bilan de compétences doit être une prestation personnalisée dont l'approche se fait en fonction du besoin de la personne tant dans la durée que dans le choix des outils et méthodologies utilisés.

Le centre de bilan de compétences respecte le consentement du bénéficiaire pour tout usage d'outils ou méthodes d'investigation de ses caractéristiques personnelles ou professionnelles

La nature et la teneur des investigations menées doit avoir un lien direct avec l'objet du Bilan de compétences du bénéficiaire.

Le contexte et les limites :

Favoriser le lien avec d'autres professionnels dans l'hypothèse où les compétences professionnelles de l'accompagnant ne seraient plus en adéquation avec la demande du bénéficiaire.

Sylvie Fourot Accompagnement – Version du 01/03/2022

19 rue de la barre 38440 Saint Jean de Bournay • sylvie@sylviefourot.com •

Lyon/Bourgoin-Jallieu : 06 80 36 78 16 •

EURL au capital de 1500 euros – SIRET 903 300 115 00019 • Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 84380807438 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

Intégrité :

Respecter la confidentialité et à ne divulguer aucune information, sauf accord écrit avec le bénéficiaire.

VI L'équipe et son engagement :

Sylvie FOUROT, Gérante du cabinet SYLVIE FOUROT ACCOMPAGNEMENT

Formée en psychologie du travail et coach certifiée.

Lieux d'intervention : Bourgoin Jallieu

Tél. : 06 80 36 78 16

Engagement de l'équipe :

Nous nous engageons à :

- Etablir une relation de confiance et de confidentialité quelle que soit votre démarche
- Réaliser des prestations de qualité grâce à une équipe pluridisciplinaire
- Etre réactif face à votre demande
- Faire preuve de souplesse et d'adaptabilité en fonction de vos besoins
- Nous former régulièrement pour vous garantir un meilleur service.

VI I Processus litiges :

PROCESSUS DE GESTION DES LITIGES

L'organisme SYLVIE FOUROT ACCOMPAGNEMENT s'engage à considérer et traiter tout litige sur ses prestations qui aura été porté à sa connaissance de façon écrite.

Un litige peut prendre différentes formes :

- **Litige qualité** : regroupe les contestations concernant la qualité des services réalisés, les écarts entre ce qui était convenu et réellement dispensé...
- **Litige prix** : concerne un différentiel de prix entre celui facturé et celui convenu avec le client...
- **Litige administratif** : concerne les problèmes de documents manquants ou mal rédigés, les problèmes concernant la date de facturation (facture émise en anticipation sur les délais convenus par exemple)...

Processus de gestion des litiges :

1. Mettre à disposition des clients, stagiaires ou bénéficiaires des moyens facilités d'exprimer un litige, une réclamation :
 - Par le questionnaire qualité remis à la fin de la formation ou du bilan de compétences
 - Par simple courrier adressé au siège de l'établissement
 - En complétant la fiche Incident/Réclamation en Annexe.

Sylvie Fourot Accompagnement – Version du 01/03/2022

19 rue de la barre 38440 Saint Jean de Bournay • sylvie@sylviefourot.com •

Lyon/Bourgoin-Jallieu : 06 80 36 78 16 •

EURL au capital de 1500 euros – SIRET 903 300 115 00019 • Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 84380807438 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

- Par mail adressé au consultant.
- 2. Accuser réception sous 3 jours du litige, par email (moyen préféré) ou courrier.
- 3. Analyser le litige, recueillir les éléments pour vérifier la légitimité du litige.

Deux cas de figures :

Le litige est reconnu par l'organisme

1. Répondre par email ou par courrier à la réclamation, en expliquant les éventuelles mesures prises, et faire une proposition d'accord à l'amiable.
2. Mise en œuvre de la proposition validée par le client/stagiaire/bénéficiaire
3. En cas de nécessité, réaliser une enquête interne et prendre les dispositions pour que le litige ne se renouvelle pas.
4. Tracer le litige dans le tableau de suivi des litiges de l'organisme, en mentionnant l'issue du litige et les éventuelles mesures prises en interne.

Le litige n'est pas reconnu par l'organisme

1. Répondre par email ou par courrier à la réclamation, en expliquant les raisons de la non-reconnaissance du litige. Sans réponse du demandeur, le litige sera considéré comme résolu au bout d'un an à partir de la date de réponse de l'organisme.
2. Si la réponse est considérée comme non satisfaisante par le client/stagiaire/bénéficiaire (par email ou par courrier), proposer une médiation par un médiateur privé ou par le médiateur des litiges de la consommation dans un délai maximum d'1 an à partir de la date de sa réclamation écrite au professionnel, tel qu'annoncé dans les conditions générales de vente ou la convention de formation.
3. Si le litige ne peut pas être réglé par ce moyen, le demandeur peut saisir le tribunal judiciaire de Chambéry.
4. Tracer le litige dans le tableau de suivi des litiges de l'organisme, avec la précision de l'issue du litige.

Une analyse des litiges et de leur traitement sera réalisée annuellement.

Sylvie Fourot Accompagnement – Version du 01/03/2022

19 rue de la barre 38440 Saint Jean de Bournay • sylvie@sylviefourot.com •

Lyon/Bourgoin-Jallieu : 06 80 36 78 16 •

EURL au capital de 1500 euros – SIRET 903 300 115 00019 • Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 84380807438 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

ANNEXE :**FICHE Incident/Réclamation** (*Rayer la mention inutile*)

Nom :

Date :

Société :

Coordonnées (tél., mail) :

Intitulé de la formation concernée :

Contexte :Incident ou réclamation :Demande du plaignant :Réponse donnée :Plan d'action :**Sylvie Fourot Accompagnement – Version du 01/03/2022**19 rue de la barre 38440 Saint Jean de Bournay • sylvie@sylviefourot.com •**Lyon/Bourgoin-Jallieu : 06 80 36 78 16 •**

EURL au capital de 1500 euros – SIRET 903 300 115 00019 • Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 84380807438 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

VI I I Règlement intérieur Sylvie Fourot Accompagnement :

Ce règlement intérieur fixe les règles de vie au sein de l'entreprise Sylvie Fourot Accompagnement ainsi que sur tout le site de domiciliation.

Il concerne toute personne amenée à travailler, suivre une formation ou être simplement présente sur le site.

Toute infraction au présent règlement est susceptible de provoquer l'exclusion des personnes concernées.

ASPECT GENERAL – PROPRETE

Chacun doit se comporter civilement, afin de ne pas causer de trouble à autrui.

Il est interdit de fumer dans les locaux de l'entreprise Sylvie Fourot Accompagnement, et dans les parties communes intérieures. Les mégots doivent obligatoirement être jetés dans un cendrier.

Les déchets doivent être mis dans les collecteurs appropriés.

Les animaux sont interdits.

SECURITE

Sécurité incendie : en cas d'alarme incendie, les occupants et visiteurs sont invités à respecter les consignes affichées.

Vols – agressions : L'entreprise Sylvie Fourot Accompagnement ne peut être tenue responsable de vols survenant dans les véhicules, dans les locaux, ou sur la personne des occupants ou visiteurs, pas plus que de toute forme d'agression. Afin de limiter les risques de survenance de pareils évènements, chaque occupant ou visiteur doit se montrer vigilant et agir 'en bon père de famille', en signalant tout individu au comportement suspect, et en évitant de laisser des objets de valeur visibles dans les voitures ou derrière les fenêtres.

Produits dangereux et inflammables : il est interdit de faire pénétrer des produits toxiques, inflammables ou dangereux dans l'enceinte du site dans les locaux de l'entreprise Sylvie Fourot Accompagnement.

Règlement mis à jour en avril 2022

Sylvie Fourot Accompagnement – Version du 01/03/2022

19 rue de la barre 38440 Saint Jean de Bournay • sylvie@sylviefourot.com •

Lyon/Bourgoin-Jallieu : 06 80 36 78 16 •

EURL au capital de 1500 euros – SIRET 903 300 115 00019 • Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 84380807438 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.