

LIVRET D'ACCUEIL

FORMATION : BILAN DE COMPETENCES



Stagiaires 2025/2026

Sommaire

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

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

1. Présentation de l'organisme de formation	p. 3
2. Notre offre	p. 4
3. Équipe pédagogique	p. 5
4. Organisation logistique	p. 6
5. Accessibilité	p. 6
6. Déroulement du bilan de compétences	p. 7
7. Règles de fonctionnement	p. 8
8. Méthodes pédagogiques	p. 9
9. Moyens techniques et pédagogiques	p. 9
10. Programme	p. 17
10. Contact et réclamation	p. 20
11. Règlement intérieur	p. 21
12. CGV	p. 26
13. Charte	p. 29

Présentation de Nathalie COCCO

Nathalie COCCO est enregistrée sous le numéro de déclaration d'activité 84380927538 auprès du préfet de la région Auvergne Rhône-Alpes– cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Nathalie COCCO est un organisme de formation spécialisé dans Conseil en relations publiques et communication.

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



Notre offre

Nathalie COCCO organise des bilans de compétences. Ce sont des bilans qui se déroulent en Entretiens individuels et confidentiels.

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

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

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

L'ensemble de notre catalogue est accessible sur notre site internet : <https://emergence-reussite.fr>



Équipe pédagogique

- **Nathalie COCCO – Gérante et consultante**

Nathalie COCCO est consultante et responsable de l'organisme de formation Émergence & Réussite, Nathalie COCCO, organise, encadre et anime les actions de bilans de compétences.

Elle est titulaire de :

- Certification PNL ET Neuroscience 2025
- Certification Consultant en bilan de compétences 2024
- Certification Coach professionnelle (Bac + 3) 2021-2023
Spécialisation en coaching équipe
Spécialisation train coaching (accompagnement du manager/dirigeant)
Spécialisation en coaching parentale
Haute École de coaching
- Formation autour du handicap 2014 -2015
- Formation PSC 1 2013-2014
Sapeurs-pompiers, Villeurbanne
- *BPJEPS Accueil et Animation tout public* 2008-2009
- BTS Management 2005-2007
Idrac Lyon

Contact: nathalie@emergence-reussite.fr – 0677621421

Organisation logistique

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

Nathalie COCCO s'assure auprès du stagiaire :

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

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

Accessibilité

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

Pour toute question concernant une situation de handicap, quelle qu'elle soit, et pour évaluer et anticiper les aménagements nécessaires à votre participation, merci de prendre contact avec le référent handicap NATHALIE COCCO nathalie@emergence-reussite.fr

AGEFIPH

Isabelle GRUYELLE
04 74 94 20 21
rhf-ara@agefiph.asso.fr

MDPH

MDPH 38 ou Maison Départementale de l'Autonomie 15 avenue
Doyen Louis Weil 38010 Grenoble cedex 1
04 38 12 48 48 ou 0800 800 083
mda38@isere.fr

CAP EMPLOI

37 rue de la Liberté
38600 - Fontaine
Tel : 04 76 53 01 49

Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés

Association APAJH de l'Isère
26 Avenue Marcelin Berthelot 38100 Grenoble



Déroulement du bilan de compétences

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

Ce mail recoupe les informations suivantes :

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



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

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

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

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

Règles de fonctionnement

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

Il est donc essentiel :

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



Méthodes pédagogiques

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

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

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

Moyens techniques & pédagogiques

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

Le dispositif est proposé sous forme de Entretiens individuels et confidentiels.

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

PROGRAMME DETAILLE « Bilan de compétences »

Phase Préliminaire

Séance 1 : État des lieux (1h30)

Objectifs:

- Expliquer les modalités pratiques et contractualisation.
 - Analyser la demande.
 - Diagnostiquer les circonstances du bilan.
 - Clarifier les objectifs et les attentes du bilan.
-

Phase d'Introspection

Séance 2 : Prise de conscience pro et perso (1h30)

Objectifs:

- Débrief des exercices inter-séances.
- Analyser les choix et les fils conducteurs.
- Explorer les représentations du travail héritées.
- Débuter le travail sur les valeurs.

Séance 3 : Valeurs et développement de la connaissance de soi (2h)

Objectifs:

- Débrief sur les valeurs, aspirations, intérêts et besoins.
 - Lister les motivations suite au débrief.
-

Séance 4 : Motivations et forces (1h30)

Objectifs:

- Valider le mind map motivations.
- Débuter ou débrief sur l'identification des forces et des qualités.
- Finaliser les exercices si besoin.

Séance 5 : Forces et qualités (1h30)

Objectifs:

- Débrief sur les forces, qualités, talents et test VIA.
- Bilan du retour d'image.

Phase d'Investigation

Séance 6 : Identification des compétences (2h)

Objectifs:

- Restitution du test vocation.
- Débuter l'analyse et constituer le Portefeuille des compétences
- Débrief des outils et exercices.

Séance 7 : Projection (2h)

Objectifs:

- Émergence de projet.
- Mise en action et exploration des pistes.
- Dédramatiser les recherches.
- Donner les sources et outils d'enquête métiers.
- Actualisation des réseaux.

Séance 8 : Validation (2h)

Objectifs:

- Valider de 1 à 2 projets.
- Utiliser les outils d'analyse
- Formuler le projet.
- Identifier les points d'appui et les points de vigilances.
- Évaluer les faisabilités.
- Rédiger le plan d'action et un cv.

Phase de Conclusion

Séance 9 : Synthèse co-construite (2h)

Objectifs:

- Validation du plan d'action.
- Validation conjointe de la synthèse.
- Conclusion et clôture administrative.
- Évaluation à chaud (questionnaire de satisfaction).

Rendez-vous à 6 Mois

Objectifs:

- Point sur l'avancement du ou des projets.
- Identification des freins et recherche des solutions.
- Ajustement du plan d'action.
- Information sur les autres prestataires aidant (CEP, APEC...).

Les modalités

Le bilan de compétences avec Nathalie COCCO s'effectue via Entretiens individuels et confidentiels.

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

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



La démarche Bilan de compétences comprend 16 heures réparties sur 2 à 3 mois maximum.

ABANDON ET ASSIDUITÉ

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

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

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

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

- L'abandon résulte d'une cause personnelle et propre au stagiaire : il n'y aura donc pas de remise en question de la part du consultant sur son bilan de compétences.
- L'abandon est directement lié au bilan de compétences lui-même : nous allons chercher à comprendre ce qui n'allait pas et essayer de remédier à ce problème

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

LES DIFFÉRENTS PÔLES

1. PÔLE ADMINISTRATIF

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

Services	Missions	Missions détaillées
Service admission	Accueil	- Assurer l'assurer l'accueil téléphonique et physique des visiteurs
	Gestion des missions	- Assurer l'organisation logistique des bilans de compétences - Gérer les déplacements de l'ensemble des employés de Nathalie COCCO
Service support	RH	- Traiter les gestions de carrières - Recueillir les besoins en formation des personnels, rédiger et suivre le plan de formation
	Interface	- Assurer l'interface avec les différents partenaires (gestion des conventions...) - Assurer l'interface avec les stagiaires (délivrance des diplômes...)
	Gestion financière	- Mise en place du budget et son exécution - Suivi des conventions - Suivi des facturations

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

2. POLE COMPETENCES

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

Missions	Missions détaillées
Conception	- Définir le contenu pédagogique et le déroulement de la prestation - Mettre en place des techniques d'évaluation - Proposer de nouvelles techniques pédagogiques et outils d'apprentissage facilitant l'apprentissage d'un savoir
Bilan de compétences	- Contribuer au bon déroulement des actions de formation - Élaborer et animer des bilans de compétences - Veiller aux éventuels abandons - Évaluer les résultats
Veille	- Assurer la veille pédagogique et technique dans son domaine d'intervention

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

3. PÔLE INSERTION

Présentation	Le pôle insertion veille à l'employabilité des stagiaires.
---------------------	--

Missions	Missions détaillées
Partenariats	- Développer des partenariats avec l'organisme de formation
Communication	- Créer des supports d'édition (dépliant, affiche, bandeau, rapports...) - Gérer la communication interne et externe - Assurer l'animation de Nathalie COCCO

ORGANIGRAMME

Responsable du bilan
Nathalie COCCO

Pôle Administratif

Secrétaire
Agent d'accueil
Comptable

COCCO NATHALIE

Pôle Compétences

Consultants
Veilleurs

Nathalie COCCO

Pôle Insertion

Business developer
Communication

COCCO NATHALIE

Pôle Handicap

Référent handicap

Nathalie COCCO

Pour toutes réclamations

Veillez nous contacter par mail nathalie@urgence-reussite.fr

Nous contacter

MAIL :

nathalie@urgence-reussite.fr

TELEPHONE :

0677621421

Site internet :

<https://urgence-reussite.fr>



Règlement intérieur pour les bénéficiaires

I – Préambule

Nathalie COCCO est un organisme de formation professionnelle indépendant. Nathalie COCCO est domiciliée au 160 CHEMIN DU BIESSET , 38540 - VALENCIN

Enregistré sous le numéro 84380927538 auprès du préfet de région Auvergne Rhône-Alpes – *Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.*

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

Définitions :

- Nathalie COCCO sera dénommé ci-après « organisme de formation » ;
- Les personnes suivant le stage seront dénommées ci-après « stagiaires » ;
- Le directeur de Nathalie COCCO sera ci-après dénommé « le responsable de l'organisme de formation ».

II - Dispositions générales

Article 1

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

III - Champ d'application

Article 2 : Personnes concernées

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

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

Article 3 : Lieu du bilan de compétences

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

IV - Hygiène et sécurité

Article 4 : Règles générales

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :

- des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de bilan de compétences.

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

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

Article 5 : Interdiction de fumer

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

V - Discipline

Article 6 : Horaires de stage

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

Article 7 : Tenue et comportement

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

Article 8 : Enregistrements

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

Article 9 : Documentation pédagogique

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

Article 10 : Formalisme attaché au suivi du bilan de compétences

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

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

Article 11 : Sanctions disciplinaires

Tout manquement du bénéficiaire à l'une des dispositions du présent Règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction prononcée par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant.

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes :

- rappel à l'ordre ;
- avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ;
- blâme ;
- exclusion temporaire du bilan de compétences ;
- exclusion définitive du bilan de compétences.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

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

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

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

Article 12 : Procédure disciplinaire

a) Information du bénéficiaire

Aucune sanction ne peut être infligée à un bénéficiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Toutefois, lorsqu'un agissement, considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le bénéficiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, que la procédure ci-après décrite ait été respectée.

b) Convocation pour un entretien

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

- il convoque le bénéficiaire – par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge – en lui indiquant l'objet de la convocation ;

- la convocation indique également la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix bénéficiaire ou salarié de l'organisme de formation

c) Assistance possible pendant l'entretien

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

d) Prononcé de la sanction

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien. La sanction fait l'objet d'une notification écrite et motivée au bénéficiaire sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge.

VI – Représentation des bénéficiaires

Article 13 : Représentation des bénéficiaires

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

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

Article 14 : Rôle des délégués des bénéficiaires

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

VII - Publicité et date d'entrée en vigueur

Article 15 : Publicité

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

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Modalités de règlement

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

Non réalisation de la prestation

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

Obligations et force majeure

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

Devis et attestation

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

Dédommagement, réparation ou dédit

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

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

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

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

Propriété intellectuelle et copyright

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

Descriptif et programme des bilans

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

Confidentialité et communication

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

Protection et accès aux informations à caractère personnel

Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation du bilan de compétences et d'amélioration de l'offre de Nathalie COCCO

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

Litiges

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

CHARTRE QUALITÉ

La politique Qualité de Nathalie COCCO est structurée autour de trois incontournables :

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

Articles 226-13 et 226-14 du code pénal

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

Nathalie COCCO – Organisme de formation enregistré sous le numéro 84380927538 auprès du préfet de région Auvergne Rhône-Alpes s'engage dans un processus de qualité.
Nos engagements en tant qu'organisme de formation sont les suivants :

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

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

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

Le consultant propose une démarche personnalisée et non standardisée.

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

Le consultant communique au bénéficiaire les conclusions détaillées du bilan.

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

Le consultant et le bénéficiaire confrontent le(s) projet(s) défini(s) au regard du contexte socio-économique et vérifient sa faisabilité.

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

COCCO, Gérante
Nathalie COCCO