



Christelle  
**DANGLA**  
Consultante-Formatrice  
06 61 22 53 21



## CATALOGUE DES FORMATIONS 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 COMPETENCES

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE  
MANAGEMENT DE PROXIMITÉ  
SECRETARIAT BUREAUTIQUE DACTYLOGRAPHIE  
EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE  
ACCOMPAGNEMENT VAE

 **ICPF**

Certification **CNEFOP**  
Consultant formateur Confirmé



## Qui suis-je ?

Forte d'une expérience de 24 ans dans le domaine de l'organisation, la communication, le management et l'efficacité professionnelle, j'ai créé en 2009 TFS ASSISTANTE. Engagée dans un processus de certification, je place la satisfaction de mes clients au cœur de mes préoccupations. Je m'investis dans une logique volontaire d'amélioration globale de mon image et de mes processus que je peux qualifier de démarche de progrès.

Je revisite régulièrement mes pratiques et renforce le dialogue avec mes interlocuteurs autour d'une culture partagée.

Je suis certifiée en psychologie générale et thérapies brèves. Je suis Enseignante en PNL, Maître Praticien en hypnose Ericksonienne et formée aux traitements des traumatismes par la stimulation oculaire bilatérale - le STILBIL (EMDR amélioré).

Je vous accompagne également pour votre bilan de compétences.



### *Pourquoi la formation ?*

Principalement pour l'aspect humain.



### *Mes atouts ?*

- ✓ Être et rester à votre écoute pour répondre à vos attentes et améliorer la qualité de mes prestations.
- ✓ Exploiter mon esprit d'initiative stimulé par une constante recherche de l'amélioration des processus.
- ✓ Accompagner votre évolution et/ou celle de vos collaborateurs sans oublier le développement de nouvelles compétences, par la formation, c'est le levier indispensable.
- ✓ Suivre les professionnels, être témoin de votre évolution est un enrichissement permanent.



### *Ma recette :*

A consommer sans modération :

Dans un grand récipient,

- Incorporez plusieurs individus.
- Ajoutez de la diversité :
  - ✓ 1/4 de compétence,
  - ✓ 1/4 d'expérience,
  - ✓ 1/4 de formation,
  - ✓ 1/4 de personnalité.
- Mélangez avec dynamisme.
- Saupoudrez de respect (le cours d'une bonne équipe est formé d'individus qui respectent les idées, l'expérience et les opinions de chacun, qu'ils soient d'accord ou pas).



### *Accompagnez avec un cocktail :*

Dans un verre de type old-fashioned rempli de glaçons, versez des objectifs, des idées et des décisions collectives et enfin le sirop de communication. Mélangez, servirez aussitôt.

**Christelle DANGLA**



# FORMATIONS

---

## *Manager efficacement avec le DISC*

**2 JOURS - 1 980 €** *Appréciation des participants : 10/10*

### **Objectif professionnel**

Identifier et mieux comprendre votre comportement et celui des autres, à l'aide de la méthode DISC.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Identifier les fondamentaux d'un management réussi. Comprendre les modes d'interactions avec les autres et intégrer les besoins d'autrui afin d'optimiser les relations. Identifier les indicateurs comportementaux de vos collaborateurs. Personnaliser votre management et ajuster votre posture.

### **Public concerné**

Manager

### **Prérequis**

Avoir une expérience en management

## *Communiquer efficacement*

**2 JOURS - 1 890 €** *Appréciation des participants : 9,4/10*

### **Objectif professionnel**

Améliorer ses capacités relationnelles et ses compétences professionnelles.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Savoir communiquer.

Comprendre les fonctionnements, votre personnalité.

Savoir analyser des situations.

Appréhender les jeux relationnels.

### **Public concerné**

Toute personne devant gérer les relations humaines dans les situations courantes de la vie professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *La communication bienveillante avec la CNV*

**2 JOURS - 1900 €** *Appréciation des participants : 9,35/10*

### **Objectif professionnel**

Communiquer efficacement dans la bienveillance et le respect de soi et des autres.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Développer ses capacités de communication.

Identifier ses émotions et ses besoins pour développer sa conscience de soi.

Utiliser les désaccords en opportunité de dialogue.

### **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Conduite de réunion*

**2 JOURS - 1650 €** *Appréciation des participants : 9,5/10*

### **Objectif professionnel**

Préparer et mener une réunion de manière efficace et productive.  
Gérer la dynamique de groupe.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Développer ses qualités d'animateur de réunion en travaillant sa communication.

Favoriser la mise en œuvre des décisions.

Faire de la réunion un outil de cohésion.

### **Public concerné**

Toute personne amenée à organiser et animer une réunion

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *S'exprimer en public avec assertivité*

**2 JOURS - 1 880 €** *Appréciation des participants : 9,62/10*

### **Objectif professionnel**

Faire ses premiers pas face à un public, comprendre son stress  
Gérer sa communication verbale et non verbale pour assurer une communication percutante et efficace.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Maîtriser les clés d'une prise de parole réussie.

Acquérir plus d'aisance et d'efficacité devant un auditoire.

Apprivoiser le trac pour prendre confiance.

### **Public concerné**

Toute personne prenant régulièrement la parole en public.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Conduire un entretien motivationnel*

**2 JOURS - 1 890 €**

### **Objectif professionnel**

Savoir conduire un entretien motivationnel.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Définir et identifier les bases conceptuelles de l'entretien motivationnel.  
Mettre en place les outils et techniques de l'entretien motivationnel.  
Maîtriser les fondamentaux de l'entretien motivationnel, le changement, l'ambivalence, la résistance, la motivation au changement.

### **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Savoir gérer des conflits*

**2 JOURS - 1 750 €**

### **Objectif professionnel**

Savoir gérer les conflits au quotidien.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Communiquer efficacement. Instaurer un climat propice à la communication.  
Appréhender la gestion des conflits.  
Mettre en œuvre une démarche de prévention des conflits.  
Savoir gérer les conflits.

### **Public concerné**

Toute personne devant gérer les relations humaines dans les situations courantes de la vie professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Techniques d'accueil*

**2 JOURS - 1 650 €** *Appréciation des participants : 9.04/10*

### **Objectif professionnel**

Assurer l'accueil et la communication au sein d'une entreprise.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Maîtriser les techniques d'accueil au standard et en face à face

- communiquer efficacement,
- gérer les priorités entre l'accueil téléphonique et l'accueil physique,
- apprendre à traiter les situations difficiles,
- donner une image de qualité.

### **Public concerné**

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Optimiser la relation Assistant(e)/Manager*

**2 JOURS - 1 680 €/jour**

### **Objectif professionnel**

Collaborer efficacement Assistant(e)/Manager

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Comprendre les enjeux de la collaboration Assistant(e)/Manager.  
Développer des outils efficaces pour travailler ensemble en toute confiance.

Faciliter le relationnel avec son manager.

### **Public concerné**

Toute personne ayant à assurer des fonctions d'assistant(e).

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation

## *Rédiger des documents professionnels*

**2 JOURS - 1 550 €** *Appréciation des participants : 10/10*

### **Objectif professionnel**

Rédiger efficacement en toute circonstance.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Faire des phrases courtes, allégées avec le ton juste et une ponctuation adaptée.

Travailler les synonymes et le vocabulaire.

Être en mesure de rédiger des documents clairs, tels que des courriers, des notes de services, notes d'information, mails, ...

### **Public concerné**

Toute personne souhaitant améliorer son efficacité et son aisance dans la conception, la rédaction et la présentation de documents.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Secrétariat perfectionnement*

**7 JOURS - 740 €/jour**

### **Objectif professionnel**

Savoir gérer son temps et organiser son travail.

Savoir prendre des notes et rédiger des comptes-rendus.

Savoir communiquer efficacement.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Optimiser son organisation. Prendre en notes et gagner en efficacité. Savoir rédiger un compte-rendu.

Assurer l'accueil et la communication au sein d'une entreprise.

Maîtriser les techniques d'accueil au standard et en face à face : communiquer efficacement, gérer les priorités entre l'accueil téléphonique et l'accueil physique, apprendre à traiter les situations difficiles, donner une image de qualité.

### **Public concerné**

Toute personne ayant à assurer des fonctions d'assistant(e).

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Prendre des notes et rédiger un compte-rendu*

**2 JOURS - 1 550 €** *Appréciation des participants : 8.92/10*

### **Objectif professionnel**

Savoir prendre des notes en toute circonstance et rédiger un compte-rendu.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Appliquer différentes techniques de la prise de notes

Rédiger un compte-rendu efficace et fidèle

Mettre en valeur les informations clés.

### **Public concerné**

Toute personne chargée de prendre des notes et de rédiger un compte-rendu.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Utilisation de l'outil bureautique*

**Dactylographie - à définir - 630 €/jour**

### **Objectif professionnel**

Maîtriser l'utilisation du clavier. Être capable de taper avec les 10 doigts sans regarder le clavier et maîtriser les raccourcis clavier.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Mémoriser l'emplacement des touches et vous habituer à utiliser tous vos doigts.

Etre capable d'augmenter sa vitesse de frappe au clavier sur ordinateur.

Apprendre à saisir rapidement, correctement sans regarder le clavier.

### **Public concerné**

Toute personne souhaitant optimiser sa frappe sur ordinateur.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Bureautique*

**Word/Excel/PowerPoint - 580 €/jour**

### **Objectif professionnel**

Acquérir des compétences en bureautique Word/Excel/PowerPoint, de débutant à expert.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Maîtriser les fonctionnalités de Word, Excel et PowerPoint pour faciliter, accélérer et automatiser votre travail. Programmes sur mesure. Possibilité de faire des niveaux.

### **Public concerné**

Toute personne souhaitant optimiser sa frappe sur ordinateur.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Travailler de chez soi efficacement*

**1 JOUR - 720 €**

### **Objectif professionnel**

Réussir son passage au télétravail

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Comprendre les bénéfices et contraintes du télétravail.  
Modifier son organisation pour s'adapter au mieux au passage au télétravail.  
Trouver le bon compromis de fonctionnement pour tirer le maximum de bénéfices du télétravail.  
Préserver le lien avec son manager et son équipe tout en travaillant à distance.

### **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Optimiser son temps et son organisation*

**2 JOURS - 1 850 €** *Appréciation des participants : 10/10*

### **Objectif professionnel**

Apprendre à gérer son temps et savoir s'organiser au quotidien.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Apprendre à planifier son temps en définissant ses priorités.  
Mettre en place une organisation personnelle efficace au quotidien.  
Gérer son énergie personnelle pour optimiser son efficacité.

### **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Organiser et structurer ses idées avec le Mind Mapping*

**2 JOURS - 1 450 €**

### **Objectif professionnel**

Organiser et structurer ses idées et ses informations sous forme de carte réalisées à la main ou avec un logiciel de Mind Mapping.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Savoir prendre des notes.  
Réaliser des présentations orales efficaces.  
Savoir conduire une réunion.  
Développer l'esprit collaboratif de son équipe avec la carte mentale manuelle

### **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Apprendre à gérer son stress*

**2 JOURS - 1 850 €** *Appréciation des participants : 9,57/10*

### **Objectif professionnel**

Apprendre à gérer son stress au quotidien.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Comprendre les origines et le mécanisme du stress.

Adopter une méthode et des outils afin de gérer ses états de stress.

### **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Savoir lâcher prise et prendre du recul*

**2 JOURS - 1 650 €**

### **Objectif professionnel**

Prendre du recul et mieux canaliser votre énergie face aux événements et aux personnes qui vous entourent.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Savoir analyser votre parcours de vie.

Débloquer les pensées limitantes.

Evacuer les tensions.

Savoir lâcher prise.

### **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Burn out : prévenir et accompagner*

**2 JOURS - 1 880 €**

### **Objectif professionnel**

Identifier et accueillir un salarié de retour d'un burn out.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Appréhender les différents stades de développement d'un syndrome d'épuisement professionnel.

Comprendre les conséquences pour l'entreprise.

Adapter sa posture et acquérir les outils permettant l'accompagnement.

### **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Développer sa confiance en soi*

**2 JOURS - 1 750 €**

### **Objectif professionnel**

Développer votre confiance en vous et valoriser vos atouts.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Améliorer votre confiance en vous, accroître votre estime de vous et renforcer votre image. Savoir dire non.

### **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Améliorer sa mémoire pour une meilleure organisation*

**2 JOURS - 1 850 €** *Appréciation des participants : 9,64/10*

### **Objectif professionnel**

Optimiser sa mémoire pour une organisation efficace.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Comprendre les processus d'appréhension de l'information.  
Connaître les différentes mémoires et leurs spécificités pour les utiliser au mieux.

Utiliser différentes stratégies de mémorisation pour optimiser son efficacité.

Muscler sa mémoire à court et long terme.

Mettre en place une organisation personnelle efficace au quotidien.

### **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Développer ses capacités de concentration*

**2 JOURS - 1 850 €**

### **Objectif professionnel**

Optimiser sa concentration.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Comprendre les processus d'appréhension de l'information.  
Gagner en concentration.

Maintenir son niveau d'attention dans le temps en luttant contre la dispersion.

### **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Développer son intelligence émotionnelle au travail*

**2 JOURS - 1 850 €** *Appréciation des participants : 8,92/10*

### **Objectif professionnel**

Gérer et utiliser ses émotions pour être plus efficace.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Identifier ses émotions et en comprendre les causes et les conséquences, de renforcer la maîtrise de soi mais aussi sa flexibilité et de limiter les situations conflictuelles.

### **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

## *Cultiver la communication et l'optimisme au travail*

**2 JOURS - 1 850 €**

### **Objectif professionnel**

Améliorer ses capacités relationnelles et développer l'optimisme.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Savoir communiquer.

Comprendre vos fonctionnements, votre personnalité.

Savoir analyser des situations.

Penser et agir autrement.

Identifier ses représentations sur l'optimisme.

### **Public concerné**

Toute personne devant gérer les relations humaines dans les situations courantes de la vie professionnelle.

### **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

*Formation professionnelle de Technicien en PNL*  
**10 jours - Particuliers 1 500 € - Entreprises 1 850 €**

**Objectif professionnel**

Gestion des relations humaines dans le milieu professionnel

**Objectif de développement des compétences professionnelles**

Développer ses capacités d'écoute et d'observation.

Développer l'accès à ses ressources personnelles.

Savoir déterminer un objectif et mettre en place des stratégies pour l'atteindre.

Apprendre à prendre du recul et à être davantage orienté vers les solutions.

Intégrer dans sa vie quotidienne les bases fondamentales de la PNL.

Savoir faciliter une dynamique de changement.

**Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

**Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.



## *Formation professionnelle de Praticien en PNL*

**15 jours - Particuliers 2 250 € - Entreprises 2 775 €**

### **Objectif professionnel**

Accompagner les changements en milieu professionnel sur le plan du management et de l'accompagnement des personnes et des équipes.

### **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Gérer les conflits, négocier, expérimenter différents points de vue.  
Recadrer les objections et interférences.

Optimiser la pertinence d'un entretien.

Détecter et lever chez une personne ses freins au changement.

Appréhender les stratégies de succès.

### **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

### **Prérequis**

Ce niveau est accessible une fois la formation de Technicien PNL validée.



# *Formation professionnelle de Maître-Praticien en PNL*

**15 jours - Particuliers 2 750 € - Entreprises 3 200 €**

## **Objectif professionnel**

Créer les conditions de réussite professionnelle et lever les obstacles au développement professionnel.

## **Objectif de développement des compétences professionnelles**

Comprendre le mode de fonctionnement d'une personne ou d'un système pour en modifier les dysfonctionnements.

Conduire des changements profonds et durables.

Mettre à jour les stratégies d'excellence.

Faciliter la communication et les relations humaines en période de changement.

Synthétiser et proposer un plan d'action d'une perspective de changement.

Développer ses qualités de leader dans la conduite de projets.

## **Public concerné**

Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle.

## **Prérequis**

Ce niveau est accessible une fois la formation de Praticien PNL validée.



## ILS ME FONT CONFIANCE

- ASSOCIATION AIIMC
- ASSOCIATION GAÏANA
- CENTRE HOSPITALIER LIBOURNE
- CIE IMMOBILIERE SUD ATLANTIQUE
- CROIX ROUGE FRANCAISE
- IFCG CARRIERES
- INCITE
- INSTITUT DE FORMATION EN PSYCHOMOTRICITE
- MEDIAQUITAINE UNIVERSITE BORDEAUX
- MSPB BAGATELLE
- NOUVELLE CLINIQUE DU TONDU
- UNIVERSITE BORDEAUX

## EN SOUS- TRAITANCE

- AFIB
- ALTEA FORMATION
- APTITUDE21
- CAPITAL FORMATION
- CROIX ROUGE FRANCAISE
- KALEO FORMATION
- IFCG CARRIERES
- INFREP
- MODULA FORMATION...

**95.47 %**  
DE CLIENTS  
SATISFAITS

**100 %**  
D'AVIS RÉCOLTÉS

# MA BOUCLE DE L'APPRENTISSAGE

## ANALYSER

Définir les objectifs à atteindre dans l'entreprise et, pour le stagiaire, déterminer un plan d'action et sa dimension formation.

## ADAPTER

Les cours seront appropriés au niveau et en fonction des acquis du ou des stagiaire(s).  
L'intervention s'effectue au sein de l'entreprise tout en restant en adéquation avec votre emploi du temps et vos disponibilités.



## APPRENDRE

Les attentes définies, il s'agit maintenant, de permettre au(x) stagiaire(s) de s'approprier les compétences correspondantes : en utilisant les outils et les logiciels pédagogiques visés comme outils pédagogiques principaux.

## ACCOMPAGNER

Pour tout stagiaire, il sera possible de contacter gratuitement son formateur pendant le premier mois suivant la formation.



# BILAN DE COMPÉTENCES

Plusieurs accompagnements  
possibles :

BILAN  
CLASSIQUE

**1 800 €**

BILAN  
RENFORCÉ

**2 400 €**

BILAN  
INTENSIF

**2 880 €**

## Objectif professionnel

Réaliser un bilan de compétences.

## Objectif de développement des compétences professionnelles

Faire le point personnellement et professionnellement - Envisager une évolution de carrière ou une réorientation professionnelle - Valider un projet de carrière dans l'entreprise en fonction de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences - Se situer par rapport à l'Entreprise, son évolution et le marché de l'emploi - Être accompagné en cas de perte de vitesse ou de difficulté ponctuelle - Envisager un départ et bâtir un plan d'action pour le préparer.

## Public concerné

Toute personne désireuse de :

- se réorienter professionnellement,
- évoluer professionnellement,
- vérifier ou valider un projet professionnel.

## Prérequis

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

### Phase préliminaire

- a. Analyser votre parcours et la situation actuelle
- b. Mettre en place une méthode adaptée à vos attentes et besoins

2.

### Phase d'investigation

- a. Identifier vos compétences, connaissances et qualités professionnelles
- b. Définir vos motivations et zones de confort
- c. Explorer votre environnement professionnel

## DÉMARCHE EN 3 PHASES :

1.

### Phase de conclusion

Étudier et ajuster des hypothèses  
Récapituler les pistes et axes de développement ainsi que les moyens de les mettre en œuvre.  
Décider d'une stratégie adaptée (objectifs, temps, moyens)

3.

### Entretien de suivi à 6 mois

6 mois après la fin du bilan, un entretien de suivi est proposé (*soit en présentiel soit en distanciel*) afin de faire le point sur l'avancée et la concrétisation des démarches et de réajuster au besoin.

### MÉTHODES ET MOYENS



- Entretiens avec Christelle DANGLA.
- Préparation par le/la bénéficiaire des éléments nourrissant les échanges.
- Tests d'orientation et de personnalité. À la fin du bilan, une synthèse vous sera remise faisant apparaître des recommandations en termes d'orientation professionnelle, étayées par les différents éléments recueillis au cours de l'ensemble de votre accompagnement.

# ENGAGEMENT DÉONTOLOGIQUE

Christelle DANGLA, je m'engage à :

## Titre I – Éthique professionnelle

**Art.1 :** Exercer mon activité en appliquant les principes généraux de l'éthique professionnelle : respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle.

**Art.2 :** Communiquer cette charte à toute personne en faisant la demande.

## Titre II – Relations avec les clients

**Art.3 :** Analyser les besoins, préciser clairement les objectifs à atteindre et décrire le processus et/ou l'ingénierie pédagogique.

**Art.4 :** Établir un contrat ou une convention ou un devis valant convention, préalablement à toute action, précisant clairement la prestation et la rétribution prévues, ainsi que les conditions d'intervention, notamment les modalités de sous-traitance et de co-traitance éventuelles.

**Art.5 :** Valoriser les travaux préalables et les coûts spécifiques aux préparatifs.

**Art.6 :** M'engager dans les limites de mes compétences et de ma disponibilité.

**Art.7 :** Assumer ma responsabilité personnelle, celle de mes collaborateurs et partenaires selon les contrats et conventions définis.

**Art.8 :** Respecter intégralement les engagements pris ou solliciter la contractualisation d'un avenant en cas d'écueil.

**Art.9 :** Donner des renseignements exacts sur ma formation et mes compétences professionnelles spécifiques.

**Art.10 :** Mettre en œuvre toutes mes compétences quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix.

**Art.11 :** Exercer mon action dans l'intérêt commun du client et des bénéficiaires des actions, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.

**Art.12 :** Informer rapidement mon client ou mon commanditaire de tout élément risquant d'entraver l'atteinte des objectifs ou le bon déroulement des actions.

**Art.13 :** Rester neutre par rapport aux jeux d'influence chez mon client et n'exprimer aucun jugement sur mon client auprès des bénéficiaires des actions.

**Art.14 :** Respecter la confidentialité des informations concernant l'institution cliente et ses acteurs.

**Art.15 :** Respecter la culture de l'organisation cliente.

## Titre III – Relations avec les bénéficiaires des actions de formation

**Art.16 :** Inscrire mes actions dans une démarche de développement de la personne et/ou de l'organisation.

**Art.17** : Respecter la personnalité de chacun et m'interdire toute forme de discrimination.

**Art.18** : Garantir aux bénéficiaires la confidentialité absolue sur leurs paroles ou comportements, sauf en cas de risques majeurs.

**Art.19** : Entretenir, avec les bénéficiaires des actions, des relations empreintes de correction, droiture et neutralité.

**Art.20** : M'interdire tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à ma position et ne pas subordonner l'intérêt de mes clients à mes propres intérêts.

**Art.21** : Ne pas outrepasser mon rôle et me garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique.

**Art. 22** : M'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

**Art. 23** : Respecter les dispositions de l'article L6353-9 du Code du Travail, en ne demandant aux stagiaires que des informations en lien direct et nécessaire avec l'action de formation sollicitée, proposée ou poursuivie.

## Titre IV – Relations avec la profession

**Art.24** : Contribuer par mon comportement et la qualité de mes actions à renforcer l'image de la profession.

**Art.25** : Me doter des moyens nécessaires à mon professionnalisme et au développement de mes compétences.

**Art.26** : M'engager au développement continu de mes compétences.

**Art.27** : Connaître et appliquer les règles en vigueur dans la profession.

**Art.28** : Me garder de tout propos désobligeant envers un confrère auprès des clients et prospects.

**Art.29** : M'interdire toute concurrence déloyale ou captation de client présenté ou pressenti par un collègue.

**Art.30** : Faire connaître et respecter les principes du présent code de déontologie.

**Art.31** : En cas de litige entre confrères ou avec un client, rechercher d'abord une solution amiable. En cas de besoin, solliciter l'arbitrage d'un syndicat professionnel ou d'une association de Consultants-Formateurs ou de médiateurs professionnels.

## Titre V – Respect des lois

**Art.32** : Connaître et appliquer les lois et règlements et, en particulier, la partie VI du Code du Travail pour les actions de Formation Professionnelle Continue et me tenir informée de leur évolution.

**Art.33** : Etre en règle par rapport à toute obligation administrative, légale et fiscale.

**Art.34** : N'accepter aucune rémunération illicite.

**Art.35** : Citer mes sources et respecter la propriété intellectuelle. \*

\*En l'occurrence, le présent Engagement Déontologique est largement inspiré du Code de Déontologie du SYCFI, consultable sur Internet.

# ENGAGEMENT QUALITÉ

**Christelle DANGLA**, je m'engage à :

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.

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

# CGV

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version en date du 02/01/2024

### I - Préambule

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux prestations de service et aux services annexes dispensés par Christelle DANGLA – TFS LC. A défaut de contrat écrit signé des deux parties, ces conditions constituent le seul accord entre elles relatif à l'objet de la commande et prévalent sur tout autre document. Dans le cas où l'une des dispositions des présentes serait réputée ou déclarée nulle ou non-écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur.

Christelle DANGLA – TFS LC se réserve la possibilité de modifier les présentes CGV à tout moment, par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet [www.christelledangla.fr](http://www.christelledangla.fr). Les CGV applicables alors seront celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande.

### II - Annulation et report

*Annulation ou report du fait de Christelle DANGLA – TFS LC*

Christelle DANGLA – TFS LC se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une prestation, et en informe alors le client dans les plus brefs délais. Aucune indemnité ne sera versée au client à raison d'un report ou d'une annulation du fait de Christelle DANGLA – TFS LC.

De même, le lieu de formation indiqué dans le devis et/ou la convention et/ou le contrat de formation pourra être modifié à l'initiative de Christelle DANGLA – TFS LC, y compris le jour même d'une formation si nécessaire, sans que le Client puisse se prévaloir d'un quelconque préjudice.

*Annulation ou report du fait du Client*

En cas d'annulation de commande, tous les paiements partiels et acomptes sont acquis à titre d'indemnité pour préjudice. Sauf cas de force majeure dûment prouvé par le Client dans les plus brefs délais, tout report ou annulation seront facturés à titre d'indemnité pour préjudice :

– 25 % des sommes dues si l'annulation ou le report survient moins de 10 jours et plus de 5 jours avant le début de la prestation.

– 100 % des sommes dues si l'annulation ou le report intervient moins de 5 jours avant le début de la prestation. Si un intervenant a été amené à se déplacer, les frais de déplacement (et d'hébergement si besoin) sont en sus.

### **III - Prix – Conditions de paiement**

Les prix pratiqués par Christelle DANGLA – TFS LC dans le cadre de la réalisation de prestations de formation continue pour adultes sont exprimés « nets de TVA » : TVA non applicable, en vertu de l'article 261-4-4- du CGI.

Le paiement doit être effectué par le client au plus tard dans un délai de trente jours à compter de la date d'intervention, sauf délais plus courts ou plus longs expressément indiqués dans un devis et/ou une convention et/ou un contrat de formation. Tout retard dans les paiements peut justifier une interruption des prestations.

En tout état de cause, le retard de paiement d'une facture pourra entraîner, à la charge du client, le paiement d'un intérêt de retard au taux 10% par an, ainsi qu'un forfait de 40 euros pour frais de recouvrement (Décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012). A l'inverse, aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé ou comptant, conformément à la loi n°92.1442 du 31/12/92.

### **IV - Clause de déchéance du terme**

Tout délai consenti par Christelle DANGLA – TFS LC comporte la clause de déchéance du terme. Une seule échéance impayée rend le solde de la créance immédiatement exigible.

### **V - Confidentialité et droit de propriété**

Les documents mis à la disposition du Client sont protégés par le droit d'auteur. Tout le matériel pédagogique utilisé demeure la seule propriété de Christelle DANGLA – TFS LC ou celle de ses partenaires. En conséquence, la reproduction, diffusion ou communication au public sans l'autorisation expresse préalable de Christelle DANGLA – TFS LC ou de ses ayants droits est constitutive de contrefaçon et passible des sanctions qui s'y rattachent.

### **VI - Loi et attribution de compétences**

Les présentes conditions de vente sont soumises à la loi française. En cas de litige, qui ne pourrait être réglé à l'amiable, compétence exclusive sera attribuée aux tribunaux de Bordeaux, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. De plus, une pénalité de 15 % du montant « net à payer » de la facture sera exigible.

*À Macau, le 15/03/2023. Christelle DANGLA, Dirigeante de TFS LC*

# RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Version en date du 15/03/2023

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

## 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 ou bénéficiaire 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](mailto: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.*

Former en vue d'améliorer ou de compléter les connaissances des apprenants engagés dans la vie active ou non.



## *La formation professionnelle a pour but :*

- ✓ de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des travailleurs,
- ✓ de permettre leur maintien dans l'emploi,
- ✓ de favoriser le développement de leurs compétences et l'accès aux différents niveaux de qualification professionnelle,
- ✓ de contribuer au développement économique et culturel et à leur promotion sociale.



**TFS LC - Christelle DANGLA**

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

[www.christelledangla.fr](http://www.christelledangla.fr) – E.mail : [christelle.dangla@orange.fr](mailto: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