



## LIVRET D'ACCUEIL DU STAGIAIRE



## Bienvenue !

**Vous venez de vous inscrire à une formation proposée par FC&MN et nous vous en remercions !**

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

- \* Offre de formation
- \* Votre formation
- \* Conditions générales de vente
- \* Règlement intérieur

## OFFRE DE FORMATION DE FC&MN

FC&MN, organisme de formation, accompagne tous les artistes de la filière musiques actuelles amplifiées, du théâtre et les personnes qui utilisent leur voix dans leur profession.

FC&MN offre à ses stagiaires un renforcement d'acquis et de compétences au travers de savoir-faire et savoir-être.

**FC&MN accueille les personnes en situation de handicap, pour tout renseignement, contactez nous.**

---

## FORMATIONS VOCALES

Les moments de formation viennent analyser, conscientiser, enrichir, nourrir le travail, la pratique, et le perfectionnement au quotidien.

Si vous souhaitez vous saisir d'enjeux nouveaux pour repenser, réorienter, faire évoluer vos compétences, vos performances, FC&MN vous propose des formations sur mesure qui améliorent les performances individuelles ou collectives.

### **A qui s'adressent les formations vocales?**

Ces formations concernent les artistes, les comédiens et les personnes qui utilisent leur voix dans leur profession, à leur demande,

### **Quelles thématiques sont abordées lors d'une formation vocale?**

FC&MN vous apporte des solutions sur mesure, en fonction de vos besoins vocaux et/ou scéniques :

- voix parlée / voix chantée,
- technique vocale,
- équilibre voix/instrument,
- justesse de l'interprétation,
- aisance et présence corporelle,
- occupation de l'espace scénique,
- rapport au public,
- etc...

### **Comment se construit une formation vocale?**

#### **Un diagnostic individuel**

Les formations sur mesure développent écoute, présence et créativité dans une prise de conscience de son potentiel vocal et/ou scénique ainsi que dans l'engagement personnel total que cela suppose tant sur la dynamique corporelle que le contenu émotionnel.

Un entretien préalable permet de fixer les contenus ajustés au profil et aux besoins individuels. Nous définissons ensemble dans une démarche de co-construction :

- les objectifs, contenus et compétences à atteindre
- le calendrier : temps de formation, la durée et la fréquence des séances
- le formateur choisi d'un commun accord au regard de ces éléments
- le financement par une prise en charge personnelle
- le financement au titre de la formation professionnelle

Lorsque FC&MN favorise la transmission de savoir et savoir-faire par des formateurs professionnels, l'expertise de FC&MN dans le choix des intervenants, permet de garantir la qualité des contenus et des processus de transmission.

---

## STAGES

FC&MN vous propose des stages qui améliorent les performances individuelles ou collectives.

### A qui s'adressent les stages ?

Ces formations peuvent concerner

- les artistes ou groupes professionnels ou en voie de professionnalisation.
- Les personnes qui utilisent leur voix dans leur profession
- Les professionnels des métiers de la musique (manager, booker...)

### Quelles thématiques sont abordées lors d'un stage ?

FC&MN peut proposer workshops, masterclass, stages, à son initiative ou en partenariat avec des structures ou des acteurs de la filière du territoire normand, sur des thématiques répondant aux besoins du secteur :

- une esthétique particulière
- la technique : son, enregistrement, mixage
- une problématique administrative ou de communication
- une méthodologie de projet

### Comment se construit un stage ?

Dans un premier temps, les besoins en formation sont diagnostiqués dans le cadre de la veille professionnelle effectuée par FC&MN ou à la demande des acteurs, ce qui permet de définir :

- les objectifs, contenus et compétences à atteindre
- le calendrier et le lieu de la formation
- le public visé
- le ou les formateurs choisis.

## FINANCER SA FORMATION PROFESSIONNELLE

FC&MN vous permet de bénéficier d'une prise en charge financière dans le cadre de la formation professionnelle continue : (totale ou partielle selon les cas) :

- Si vous êtes salarié.e : Votre OPCO
- Si vous êtes intermittent du spectacle : AFDAS
- Si vous êtes travailleur indépendant : FIF-PL
- Si vous êtes chef d'entreprise dans le domaine musical : l'AGEFICE
- Si vous êtes demandeur d'emploi : Pôle emploi (co-financeur)
- Si vous êtes travailleur en situation de handicap : AGEFIPH

Pour les financements personnels, des facilités de paiement sont possibles. Contactez nous à [fcetmn@gmail.com](mailto:fcetmn@gmail.com)

## Votre formation À FC&MN

### Mise en oeuvre et coordination

La formation est mise en oeuvre par FC&MN, votre interlocuteur privilégié avant, pendant et après votre formation. L'équipe vous conseille et vous aide pour vos démarches administratives, pour le « montage » de votre dossier de financement, pour vous accueillir en formation, en assurer le suivi et les formalités d'évaluation et de bilan.

Toutes les informations utiles sont accessibles sur le site Internet [www.formationchantetmusiquenormandie.com](http://www.formationchantetmusiquenormandie.com)

### Dispositions générales

Les stagiaires doivent se conformer au REGLEMENT INTERIEUR DE FORMATION DE FC&MN

### Assiduité

Toute inscription validée implique la participation à l'ensemble de la formation.

Des feuilles d'émargement sont à signer par les stagiaires par demi-journées. Toute absence devra faire l'objet d'un motif et d'un justificatif. Un certificat de réalisation sera remis au stagiaire à l'issue de la formation.

Une copie des feuilles d'émargement pourra être adressée sur demande de l'employeur ou de l'OPCO.

### Evaluation

Toutes les formations font l'objet

- D'un questionnaire de positionnement que les stagiaires sont invités à compléter avant l'entrée en formation (Il peut aussi prendre la forme d'un entretien oral)
- D'un bilan réalisé avec les stagiaires et les formateurs oralement à l'issue de la formation.
- D'un bilan individuel écrit (stagiaire(s) / formateur(s))
- D'une évaluation des compétences atteintes par le stagiaire à chaud et à froid (3 à 6 mois)

➤ Une évaluation de satisfaction sera remise aux stagiaires en fin de formation (questionnaire qualité permettant d'apprécier les modalités d'accueil et les modalités pédagogiques)

Les stagiaires peuvent être amenés à remettre et à faire compléter par leur employeur ou tout prescripteur de la formation l'évaluation de fin de formation employeur / prescripteur.

### **Supports**

Un espace de stockage en ligne partagé entre les formateurs.trices et les stagiaires est mis en place. Il pourra être alimenté avant, pendant et après la formation.

### **Repas, transports et/ou hébergement**

Lorsqu'ils sont organisés par l'organisme de formation, les repas, le transport et/ou l'hébergement ne sont pas compris dans le coût de la formation et restent à la charge du stagiaire (sauf prise en charge AFDAS ou autre, validé par l'organisme)

### **Lieux de formation**

Les formations ont lieu en région Normandie et en France, dans des locaux spécialement mobilisés et adaptés aux contenus et aux objectifs de la formation. Elles peuvent également avoir lieu en ligne.

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par FC&MN pour le compte d'un Client. Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV qui prévalent sur tout autre document du Client.

### **DESIGNATION ET VOCABULAIRE**

#### **FC&MN**

FC&MN est un organisme de formation spécialisé dans le secteur musical. Il conçoit, élabore et dispense des formations sur le territoire de la Normandie, à son initiative ou en partenariat.

#### **LEXIQUE**

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- **Client** : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de FC&MN.
- **Stagiaire** : la personne physique qui participe à une formation.
- **Formations intra-entreprises** : les formations conçues sur mesure par FC&MN pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.
- **CGV** : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- **OPCO** : Opérateur de compétences

### **CONDITIONS FINANCIERES, REGLEMENTS ET MODALITES DE PAIEMENT**

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes : FC&MN est non-assujetti à TVA.

Les repas, transport et hébergement du Stagiaire ne sont pas pris en charge par FC&MN.

En cas de règlement par le Stagiaire, le paiement du coût de la formation est à effectuer avant le début de la formation, par tout moyen mis à sa disposition. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, le nonaccès à la formation souscrite.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. Une copie de l'accord de financement doit être transmise au moment de l'inscription ou un exemplaire du devis que le Client retourne à FC&MN dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord ».

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par FC&MN au Client. Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas à FC&MN au plus tard 7 jours avant le démarrage de la formation, FC&MN se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du Stagiaire ou de facturer la totalité des frais de formation au Client. Ces modalités devront toutefois avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

### **DEDIT ET CONDITIONS DE REPORT**

En cas de dédit signifié par le Client à FC&MN au moins 7 jours avant le démarrage de la formation, FC&MN offre au Client la possibilité :

- En cas de formation individuelle : modification du planning en accord avec l'OPCO et le formateur.
- En cas de formation collective : l'annulation de la participation du Stagiaire ou son remplacement par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord de l'OPCO.

### **ANNULATION, ABSENCE OU INTERRUPTION D'UNE FORMATION**

Tout module commencé est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au Client par FC&MN.

En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation de FC&MN distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le Stagiaire et les sommes dues au titre des absences dûment justifiées ou de l'interruption de la formation. Il est rappelé que les sommes dues par le Client à ce titre ne peuvent être imputées à son obligation de participer à la formation professionnelle continue ni faire l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO.

Dans cette hypothèse, le Client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à FC&MN.

D'autre part, en cas d'annulation de la formation par le Client, FC&MN se réserve le droit de facturer au Client les frais d'annulation calculés comme suit :

➤ **Si l'annulation intervient de 30 jours à 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix TTC de la formation.**

➤ **Si l'annulation intervient moins de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix TTC de la formation.**

## **HORAIRES ET ACCUEIL**

Les horaires et modalités d'accueil sont indiqués sur la fiche de pédagogique de la formation. Pour chaque formation, le Client recevra une convocation avec les horaires, les modalités d'accueil et les conditions de participation.

## **EFFECTIF ET AJOURNEMENT**

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques.

Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord », accompagnés du règlement et retournés à FC&MN ont valeur contractuelle. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes.

FC&MN peut alors proposer au Stagiaire de figurer sur une liste d'attente, et le cas échéant, de participer à une nouvelle session sur une formation similaire.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, FC&MN se réserve la possibilité d'annuler la formation au plus tard 7 jours avant la date prévue et ce sans indemnités.

## **DEVIS, ATTESTATION ET EVALUATION**

### **DEVIS**

Un devis est adressé par FC&MN au Client sur demande. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doit être retourné à FC&MN par tout moyen à la convenance du Client : courrier postal, ou par mail ([fcetmn@gmail.com](mailto:fcetmn@gmail.com)). Il sera alors établi un contrat de formation entre FC&MN, l'OPCO ou le Client.

### **ATTESTATION DE FIN DE FORMATION**

A l'issue de la formation, une attestation de fin de formation indiquant les objectifs de la formation, est fournie au Stagiaire et au Client. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, FC&MN fait parvenir à l'OPCO, un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture.

Une attestation de présence pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

### **EVALUATION**

Une évaluation qualitative de fin de formation est proposée au Stagiaire. Elle permet de vérifier la conformité de la réalisation de la formation avec les objectifs et les contenus, et sert également à apprécier la qualité de l'animation.

### **OBLIGATIONS ET FORCE MAJEURE**

Dans le cadre de ses prestations de formation, FC&MN est tenu à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires.

FC&MN ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement 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 FC&MN, 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 de FC&MN.

### **PROPRIETE 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 FC&MN pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des oeuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright.

A 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 express de FC&MN. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

### **DESCRIPTIF ET PROGRAMME DES FORMATIONS**

Les contenus des programmes, tel qu'il figure sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réserve le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

### **CONFIDENTIALITE ET COMMUNICATION**

FC&MN, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels, conformément au Règlement Général de la Protection des Données (RGPD), les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par FC&MN au Client.

FC&MN s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Stagiaires.

Cependant, le Client accepte d'être cité par FC&MN comme client de ses formations. A cet effet, le Client autorise FC&MN à mentionner son nom 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, 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 de la formation et d'amélioration de l'offre de FC&MN

➤ 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.

En particulier, FC&MN 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 de la formation.

#### **DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et FC&MN à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, les Tribunaux de Caen seront seuls compétents pour régler le litige.

## **RÈGLEMENT INTÉRIEUR** **des formations organisées par FC&MN**

Un exemplaire du présent règlement est mis à disposition des stagiaires avant le début de la formation dans le livret d'accueil.

#### **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 (Article 4). 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.

#### **ARTICLE 2 : Informations remises au stagiaire**

- Un livret d'accueil
- Les objectifs et le contenu de la formation
- Le nom du ou des formateurs
- Les horaires
- Les modalités pédagogiques et d'encadrement
- Les supports et moyens techniques
- L'accès à un dossier regroupant des ressources pédagogiques en ligne partagé
- Les modalités d'évaluation de la formation
- Les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires par l'entité commanditaire de la formation
- Le règlement intérieur applicable à la formation
- Les tarifs
- Les modalités de règlement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage.

#### **ARTICLE 3 : Informations demandées au stagiaire**

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 ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier son aptitude à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie.

Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation, et il doit y être répondu de bonne foi.

#### **ARTICLE 4 : Assiduité, ponctualité, absences**

Les stagiaires sont tenus de suivre toutes les séquences programmées par le prestataire de formation, avec assiduité et ponctualité, et sans interruption. Des feuilles de présence sont émargées par les stagiaires, par demi-journées, et contresignées par l'intervenant.

Toute absence prévisible du stagiaire, qu'il soit également ou non le client, et ce quelle qu'en soit la cause, doit être annoncée et déclarée par écrit (par mail).

En cas de maladie, le stagiaire doit prévenir FC&MN dès la première demi-journée d'absence. 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 doit s'accompagner d'une participation active et de l'accomplissement d'efforts personnels, y compris pour préparer la formation ou en intersessions en fonction du programme synchrone ou asynchrone prévu.

Les stagiaires sont tenus de conserver en bon état ce qui a été mis à disposition par FC&MN ou le lieu d'accueil partenaire.

#### **ARTICLE 6 : Santé, hygiène et sécurité**

Lorsque la formation se déroule dans un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

#### **ARTICLE 7 : Droit d'auteur**

Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation. La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

#### **ARTICLE 8 : Assurance**

L'Organisme de formation décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature, déposés par les stagiaires dans les locaux de formation.

#### **ARTICLE 9 : Discipline – Sanctions – Procédure**

## **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 de formation, sauf dans les lieux réservés à cet usage.

## **COMPORTEMENT**

Les stagiaires sont incités à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans l'Organisme ou les locaux mis à disposition par l'Organisme.

Sauf autorisation expresse de l'Organisme de formation, les stagiaires ayant accès au lieu de formation ne peuvent y entrer ou y demeurer à d'autres fins ou faciliter l'introduction de tierces personnes à l'Organisme.

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver, en bon état, le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet. À la fin de la formation, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'Organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation.

## **SANCTIONS**

Tout manquement au présent règlement intérieur, et tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance :

- Avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation
- Exclusion définitive de la formation

## **ENTRETIEN PRÉALABLE À UNE SANCTION ET PROCÉDURE**

### **CONVOCATION**

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ne soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui. Lorsque l'organisme de formation envisage une prise de sanction, il convoque le stagiaire par courriel ou message personnel en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée n'a pas d'incidence sur la présence du stagiaire pour la suite de la formation.

### **ENTRETIEN**

Au cours de l'entretien, le stagiaire a la possibilité de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation. La convocation mentionnée à l'article précédent fait état de cette faculté. Lors de l'entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au stagiaire : celui-ci a alors la possibilité de donner toute explication ou justification des faits qui lui sont reprochés.

- Par téléphone ou en face-à-face (confirmation par écrit dans les meilleurs délais).
- Ou directement par écrit, mail, message personnel.

### **SANCTION**

Lorsqu'une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat est considérée comme indispensable par l'organisme de formation, aucune sanction définitive relative à l'agissement fautif à l'origine de cette exclusion ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et, éventuellement, qu'il ait été convoqué à un entretien et ait eu la possibilité de s'expliquer.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après avis du directeur de l'organisme de formation.

Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme de lettre recommandée, ou d'une lettre remise contre décharge. L'organisme de formation informe concomitamment l'employeur, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

## **ARTICLE 10 : Procédure de réclamation**

Les prospects, clients, stagiaires, et les différentes parties prenantes à l'action de formation ont la possibilité à tout moment de faire une réclamation relative aux offres et prestations de formations de FC&MN :

Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée à son expéditeur dans les meilleurs délais.

Le cas échéant, il sera fait appel au conciliateur de justice du Calvados :

CANTON Hérouville-Saint-Clair

LIEU DE PERMANENCE : Mairie de Colombelles Place François Mitterrand 14460 Colombelles

NUMERO DE TELEPHONE : 02.31.35.57.00 (CCAS)

CONCILIATEUR : Jacques MOREL

JOURS ET HORAIRES DE PERMANENCE : 1 fois par mois 9h – 12h sur rdv

Le présent Règlement Intérieur entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023, et remplace toutes les versions précédentes.

## **Renseignements**

Emmanuelle Renouard / 06 63 19 23 12 / emmanuelle.renouard@gmail.com