

# Livret d'accueil



## **CTC CONSULTING** RELATIONS ET COHERENCES EN ENTREPRISE

*Organisme de formation à dimension humaine  
Spécialisé dans les ressources humaines et la communication interpersonnelle  
Expertise dans le secteur social et médico-social*



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

*La certification Qualiopi a été délivrée au titre de la catégorie d'action  
suivante : ACTIONS DE FORMATION*



CTC CONSULTING – 1B Rue Jean Fievet -59250 HALLUIN  
Tel : 06.300.293.11 – mail : [contact@ctc-consulting.fr](mailto:contact@ctc-consulting.fr)  
SIRET : 807 719 869 - APE: 8559A - RCS 807 719 869 – R.S.E.I.R.L. Lille Métropole  
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 31590881159 DRTE-FP de Lille.  
Entreprise habilitée par la HAS sous le n° H2016-12-1856

## Sommaire

<b>Le mot de la dirigeante</b> .....	3
<b>Qui sommes-nous ?</b> .....	4
<b>Informations sur la formation</b> .....	5
- Situation géographique des formations	
- Les documents remis	
- Les moyens logistiques, pédagogiques et le matériel technique	
- Les Pauses	
- La Restauration	
<b>Les formateurs et consultants de CTC Consulting</b> .....	9
<b>Les conditions générales de vente</b> .....	10
<b>Le règlement intérieur</b> .....	15
<b>Les Annexes</b> .....	17
- Formulaire "identifiez vos besoins particuliers"	
- Formulaire de Réclamation	

# Le mot de la Dirigeante

Je suis ravie de vous présenter l'activité de CTC consulting !

Ce livret d'accueil est destiné à toute personne ayant collaboré ou souhaitant collaborer avec CTC consulting, dans le cadre de nos activités de formation et de consultance.

Notre particularité est de travailler en sur-mesure, en partenariat avec nos clients autour des 3 axes majeurs d'expertise suivants :

- **Donner du Sens** :
  - ❖ Par le travail d'analyse autour des Relations et de Cohérence d'ensemble, au regard du cœur de métier de l'entreprise
  - ❖ Par la formation
  
- **Optimiser l'efficacité des équipes au travail**
  - ❖ Autour des enjeux liés à la prévention des risques psychosociaux
  - ❖ En lien avec l'accompagnement des équipes en charge de publics vulnérables
  
- **Répondre à des besoins spécifiques**
  - ❖ Dans le cadre de la démarche qualité des ESMS, autour des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM/HAS
  - ❖ Dans la réflexion et la mise en œuvre d'évaluations interne et externe

Forts de nos valeurs de professionnalisme, d'écoute, d'adaptation et de communication bienveillante, nous croyons avant tout que chacun est en capacité d'apprendre, de s'améliorer, de progresser dans son métier et ses compétences.

Notre qualité d'intervention relève d'une expertise métier reconnue et s'appuie sur une démarche qualité certifiée en tant que formateur consultant. Nous sommes éligibles au financement des OPCO par la certification Qualiopi.

Nous sommes à votre disposition, n'hésitez-pas à nous contacter !

**Cécile TIERRIE-CARLIER**  
**Dirigeante de CTC Consulting**

# Qui sommes-nous ?

**CTC Consulting** accompagne dans tous les secteurs les décideurs et les managers dans la déclinaison des axes stratégiques de leur organisation, notamment dans les dimensions humaine et relationnelle, par la recherche d'une Cohérence d'ensemble.

Après analyse de votre demande, **CTC Consulting** identifie les axes à améliorer ou à développer et vous propose des modalités d'interventions sur-mesure, qui peuvent être :

- De la formation,
- De l'aide à la réflexion en équipe, et à la dynamique des ressources-humaines
- Un accompagnement à l'élaboration d'outils d'entreprise

Cette approche par la Cohérence et la Relation permet aux équipes, quelle que soit leur place dans l'organisation, d'avoir une vision claire des repères de travail, des objectifs à atteindre à petit, moyen et long terme, renforçant ainsi la cohésion.

*Pour apprendre  
quoi que ce soit,  
commençons par y  
trouver un sens.*

Plus largement, la coordination des actions dans la mise en œuvre des pratiques professionnelles est consolidée, favorisant l'efficacité et la qualité, en référence au cœur de métier de l'entreprise.

L'image de la citation du peintre Georges Braque disant : « Ce qui est entre la pomme et l'assiette se peint aussi, et il me paraît aussi difficile de peindre l'entre-deux que la chose » résume notre philosophie d'intervention.

Le plus de **CTC Consulting** : Expertise dans le secteurs social et médico-social : Démarche qualité, accompagnement des équipes éducatives et des cadres, création d'une formation dédiées aux risques psycho-sociaux des cadres (les astreintes professionnelles), aide à la relation, évaluation externe, analyse de la pratique professionnelle.



*Nous sommes accessibles ! Vous avez un besoin d'aménagement particulier à nous formuler ? Télécharger le QR code pour répondre au questionnaire qui nous permettra de cibler vos besoins*

# 1) Informations sur la formation

## La situation géographique des formations

CTC Consulting organise des formations en présentiel et /ou en distanciel.

Pour les interventions en présentiel, 2 cas de figure sont possibles :

- En inter (à partir de notre catalogue de formation)
- En intra (pour des équipes d'une même entreprise)

Notre volonté est d'organiser des formations sur-mesure, permettant d'être au plus près de vos équipes.

Les formations en inter-entreprises s'organisent dans la métropole lilloise, avec une vigilance quant à l'accessibilité des locaux et proche des transports en commun. Un plan d'accès et les informations vous sont transmises a minima 1 mois avant le début de la session de formation.

Les formations en intra-entreprise s'organisent dans vos locaux. Les modalités sont arrêtées au préalable entre le client et CTC Consulting.

Pendant toute la durée de la formation, les horaires seront organisés sur un temps de 7 heures/jour. La pause du midi s'organise entre 1 heure et 1 h30.

La restauration peut se faire sur place, et/ou dans les restaurants aux alentours .

En cas d'absence ou de retard au stage, vous devez en avertir le formateur au 06.30.02.93.11

## **Les documents remis**

### **Avant la formation, vous recevrez :**

- Un questionnaire visant à cibler vos attentes relatives à la formation
- Le lieu et le plan d'accès à la formation (formations inter)
- Le questionnaire relatives aux besoin particuliers des personnes en situation de handicap (cf. document en annexe)

### **Pendant la formation :**

- Un support pédagogique et/ou tirés-à-parts
- Les émargements à réaliser chaque jour
- Pour les formations en distanciel, un émargement numérique sera mis en place et vous sera transmis par mail

### **A l'issue de la formation :**

- Un questionnaire d'évaluation à chaud
- Une possibilité de compléter via un QR code une demande de réclamation (cf. document en annexe)
- Une attestation de fin de formation

## **Les moyens logistiques, pédagogiques et le matériel technique**

Quelque soit le lieu de la formation, et particulièrement pour les formations inter-entreprises, la salle dispose de :

- 1 vidéoprojecteur avec son
- 1 Paperboard avec feutres
- 1 Tableau blanc effaçable
- Bouteilles d'eau minérale individuelles.
- Un accueil café

Si vous souhaitez des options complémentaires, merci de nous contacter.

**Dans le cadre des protocoles sanitaires liés à la pandémie COVID 19, une attention particulière est apportée afin de respecter les gestes barrières, selon le dernier protocole national de mise en œuvre dans la dispense des formations pour adultes.**

**Des masques, du gel hydroalcoolique et des nettoyants bactéricides sont mis à disposition des stagiaires pour les formations inter-établissements.**

## **Les pauses**

Trois pauses vous sont proposées tout au long de la journée :

- Au démarrage de la réunion, un café et un thé d'accueil.
- En milieu de matinée, café, thé, jus d'orange et viennoiseries.
- En milieu d'après-midi, café, thé et jus d'orange.

## **La restauration**

Deux choix possibles :

- Sur place, dans une salle de convivialité mise à votre disposition
- Vos repas peuvent être pris à l'extérieur en restauration externe.

## **L'hébergement**

Nous vous proposons une sélection d'hôtels situés à proximité du lieu de formation.

## **La communication**

Le lieu de formation est systématiquement équipé d'une connexion WIFI gratuite.

CTC consulting, sélectionne des lieux de formation répondant aux normes ERP et d'accessibilité des personnes en situation de handicap.

## 2) Les formateurs et consultants de CTC Consulting

### - L'intervenante principale



**Cécile TIERRIE-CARLIER**

- Elle est titulaire d'un Master 2 en Développement des Ressources Humaines et d'un niveau licence en Psychologie du Travail.
- Elle a exercé en tant que cadre de direction dans le secteur associatif (protection de l'enfance et handicap, insertion professionnelle), et possède une expertise solide dans ce champ d'activité.
- Elle place l'humain au centre de l'entreprise, en travaillant les relations humaines en lien avec le cœur de métier dans une perspective de cohérence d'ensemble
- Elle est certifiée ICPF en tant que Formatrice-Consultante
- Le Cabinet CTC Consulting est certifié Qualiopi au titre des actions de formation.

### - Les autres intervenants

Selon les domaines de compétences recherchés, CTC Consulting sélectionne l'intervenant répondant, dans son champ d'expertise, à vos besoins en formation.



### 3) Les conditions générales de vente

#### Préambule

CTC Consulting, immatriculée au RCS de Lille, dont le siège social est situé 1bis Rue Jean Fievet, à Halluin (59250), organise et dispense des formations professionnelles. Son activité de formation est enregistrée auprès de la DIRECCTE sous le n° de déclaration d'activité 31.59.08811 59 ; cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

La signature par le client des présentes Conditions générales de vente (ci-après « CGV ») emporte leur acceptation pleine et entière. Les CGV prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat, sauf accords cadre ou accord commercial spécifiques réalisés avec le client. Tous autres documents de CTC Consulting, tels que prospectus, catalogue n'ont qu'une valeur indicative. Le fait que CTC Consulting ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes conditions, ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

#### Inscription :

Vous disposez de la possibilité de vous inscrire par courrier électronique à l'adresse [contact@ctc-consulting.fr](mailto:contact@ctc-consulting.fr), via le site internet [www.ctc-consulting](http://www.ctc-consulting) ou par courrier postal à l'adresse suivante : CTC Consulting, 1bis Rue Jean Fievet, à Halluin (59250).

Votre inscription sera prise en compte à réception de la convention de formation professionnelle signée et portant le cachet commercial du commanditaire.

#### Remplacement des participants :

Les remplacements de participants sont admis à tout moment, sans frais, sous réserve d'en informer par écrit (courrier ou email) CTC Consulting et de lui transmettre les noms et coordonnées du ou des remplaçants au plus tard la veille de la formation.

Vous disposez de la faculté d'annuler une inscription sans frais sous réserve d'en informer CTC Consulting par lettre recommandée ou par courriel avec accusé de réception, reçu au plus tard 5 jours calendaires avant la date de formation. En cas d'annulation reçue moins de 5 jours calendaires avant la date de formation, le montant de l'inscription reste dû en totalité à CTC Consulting. Toute formation à laquelle le participant ne s'est pas présenté ou n'a assisté que partiellement est due en totalité.

### **Annulation de la formation :**

Pour être prise en compte, toute annulation doit être communiquée par écrit. L'annulation d'une session complète de formation, notamment en « intra », doit être formalisée par lettre recommandée ou par courriel avec accusé de réception, reçu au plus tard 30 jours calendaires avant la date de formation. En cas d'annulation reçue moins de 30 jours calendaires avant la date de la session de formation, le montant de l'inscription reste dû en totalité à CTC Consulting, sauf cas de force majeure (cf. contexte pandémique notamment). Dans tous les cas, une proposition de report sera effectuée. Dans tous les cas, les deux parties veilleront à rechercher un accord amiable de report ou de dédommagement.

### **Tarifs – paiement :**

Tous les tarifs sont indiqués hors taxes. Ils seront majorés des droits et taxes en vigueur. Les tarifs comprennent la formation, les fichiers électroniques mis, le cas échéant, à disposition ainsi que la documentation pédagogique remise en fin de formation.

Le règlement intégral devra intervenir à réception de facture.

En cas de paiement effectué par un OPCA, le dossier de prise en charge par votre OPCA doit parvenir avant le 1er jour de la formation. Si CTC Consulting n'a pas réceptionné l'accord de financement, vous serez facturé de l'intégralité du coût de la formation. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la part non prise en charge vous sera directement facturée.

Toute facture non payée à échéance portera de plein droit, intérêt au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 (dix) points, à défaut de paiement d'une seule facture à son échéance, l'intégralité des sommes dues par le Client deviendra immédiatement exigible. Toute facture recouvrée par les services contentieux sera majorée, à titre de clause pénale, non reconductible au sens de l'article 1229 du Code Civil, d'une pénalité égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal sera exigible (décret 2009138 du 9 février 2009). Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ (décret n°2012-1115 du 02 octobre 2012).

### **Règles de sécurité et conformité des locaux :**

Le commanditaire de la prestation de formation s'engage à être en conformité avec la réglementation relative aux Etablissements Recevant du Public\*, selon l'arrêté du 25 juin 1980 modifié. L'accessibilité physique du public en situation de handicap est également un critère de choix des locaux de la formation.

CTC Consulting se réserve la possibilité d'annuler la formation en cas de non-conformité.

\* Ils sont définis par le Code de la construction et de l'habitation (CCH), qui précise : "Sont considérées comme faisant partie du public toutes les personnes admises dans l'établissement à quelque titre que ce soit en plus du personnel." Des règles spéciales leur sont applicables.

**Renseignements et réclamations :**

Toute commande, demande d'information ou réclamation du Client relative aux CGV devra être formulée par écrit à l'Organisme de formation (adresse postale : CTC Consulting - 1bis Rue Jean Fievet, à Halluin (59250)- email : cecile@ctc-consulting.fr), qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Une demande d'amélioration de la formation peut également être réalisée par le biais du questionnaire suivant : <https://forms.gle/3Q2Cd3iSxkiKAqML7>

**Responsabilité – indemnités :**

L'employeur, ou selon le cas le participant, s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice de CTC Consulting ou des participants. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré CTC Consulting pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par son préposé et, contenant une clause de renonciation, de telle sorte que CTC Consulting ne puisse être recherchée ou inquiétée.

**Droit de contrôle de l'entreprise :**

CTC Consulting se réserve le droit, si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant sur le plan pédagogique, d'annuler cette formation au plus tard 5 jours calendaires avant la date prévue.

CTC Consulting se réserve le droit de reporter la formation, modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou de remplacer un formateur, si des circonstances indépendantes à sa volonté l'y obligent.

CTC Consulting se réserve le droit, sans indemnités de quelque nature que ce soit :

- De refuser toute inscription ou accès Client qui ne serait pas à jour de ses paiements,
- D'exclure tout participant qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription et ce, sans indemnités.

**Propriété intellectuelle :**

Dans le cadre du respect des droits de propriété intellectuelle attachés aux supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à la seule disposition des participants de la formation, le Client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son

personnel non participants aux formations de CTC Consulting ou à des tiers, les dits supports et ressources pédagogiques sans l'autorisation expresse, préalable et écrite de CTC Consulting ou de ses ayants droits.

**Informatique et libertés :**

Conformément aux dispositions de la Loi n° 2004-801 du 06 août 2004 modifiant la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés », relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont destinées au service de CTC Consulting. Les traitements automatisés des données nominatives réalisés ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL en date du 13 juin 2017 sous le n° 2072596 v 0 par l'EIRL CTC Consulting auprès de qui vous pouvez exercer, conformément aux dispositions des articles 39, 40, 41 et 42 de la Loi 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée, vos droits d'accès, de rectification et d'opposition en vous adressant à : CTC Consulting, 93, rue de la Forgette, 59960 Neuville-en-Ferrain.

**Loi applicable – Attribution de compétence le présent accord est régi par le droit français :**

En cas de contestation sur l'interprétation ou l'exécution de l'une de ces dispositions et à défaut d'un accord à l'amiable des parties, le tribunal de Lille sera seul compétent.

## 4) Le règlement intérieur

### Article 1 :

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail. Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.

### Article 2 : Horaires du travail

L'horaire du début du premier jour du stage est précisé sur la convocation envoyée préalablement aux stagiaires.

Le premier jour, l'horaire de fonctionnement est défini en commun entre le groupe et le formateur (début de journée, arrêt déjeuner, fin de journée), sachant que le stage, le dernier jour, ne peut se terminer avant 16 heures et que le respect de l'amplitude horaire globale du stage est impératif.

Chacun doit se conformer ensuite à cet horaire.

Des feuilles de présence sont émargées par les stagiaires en demi-journées.

Les cas individuels d'horaires de transport impératifs qui obligerait les stagiaires soit à arriver plus tard le premier jour, soit à partir plus tôt le dernier jour doivent être signalés au formateur avant le stage ou, au plus tard, le premier jour du stage. Cette information sera indiquée sur l'attestation de présence envoyée ensuite à l'établissement.

### Article 3 : Absence

Toute absence sera immédiatement signalée par le formateur à l'employeur dans les plus brefs délais.

### Article 4 : Discipline

Il est demandé aux stagiaires d'avoir de manière générale une tenue et une attitude respectueuses de la dignité individuelle et collective des participants et intervenants.

Ainsi, il est formellement interdit aux stagiaires :

- D'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux de l'organisme ;
- De se présenter aux formations en état d'ébriété ;
- D'emporter ou modifier les supports de formation ;
- De modifier les réglages des paramètres de l'ordinateur ;
- De manger dans les salles de cours ;
- D'utiliser leurs téléphones portables durant les sessions, sauf situation exceptionnelle vue avec le formateur.

Sanctions pouvant être appliquées :

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 ;
- Blâme
- Exclusion définitive de la formation

### **Article 5 : Conditions sanitaires**

Dans le cadre des protocoles actualisés des consignes sanitaires liées à la pandémie de la Covid19, et selon leur évolution, il est exigé des stagiaires qu'ils respectent les gestes barrière et la distanciation physique de rigueur.

Le port du masque peut être exigé, selon le protocole en vigueur.

Tout manquement à ces dispositions fera l'objet d'un rappel à l'ordre.

Tout refus catégorique de la part du stagiaire fera l'objet d'une exclusion définitive de la formation, sans délai.

## FORMULAIRE DE RECLAMATION



*Document visant à formuler une réclamation faisant suite au suivi d'une formation délivrée par CTC Consulting. Nous mettrons tout en œuvre pour y répondre dans les meilleurs délais*

**Quelle formation est concernée par votre réclamation ?**

**(Titre et dates) :**

**A quelle date et où s'est déroulé cette formation ?**

**Quel formateur/trice animait cette formation ?**

**Cette réclamation concerne-t-elle :**

- L'animation de la formation
- La durée de la formation
- Le rythme de la formation
- Le contenu de la formation
- La pédagogie du formateur
- ( ) Autre :

**Pouvez-vous formuler en quelques mots votre requête ?**

**Quelle serait votre proposition d'amélioration ?**

*Merci de votre collaboration !*

# IDENTIFIER VOS BESOINS PARTICULIERS



**Formation concernée (Titre et dates) :**

**Nom et Prénom :**

Dans le cadre de la formation que vous allez suivre, quelle sont les difficultés auxquelles vous risquez d'être confronté ?

**De quelle difficulté s'agit-il ? \***

Il s'agit d'identifier le type de contraintes auxquelles vous êtes confronté :

- Fatigabilité
- Double tâche, notamment dans le cas de troubles des fonctions cognitives et des apprentissages : dysgraphie, dyspraxie, dyslexie, ... (incapacité à écrire et écouter en même temps, lire et écrire en même temps, par exemple)
- Difficulté en lecture et écriture
- Difficultés dans l'expression orale
- Difficultés de compréhension générale
- Difficulté dans l'audition
- Difficulté de préhension
- Difficulté à se déplacer (handicap moteur notamment)
- Difficulté à maintenir une position assise sur un temps long
- Autre :

**De quel(s) type(s) d'aménagement(s) avez-vous besoin ?**

- Reformulation
- Possibilité de se lever, bouger en dehors de pauses programmées
- Avoir un maximum de supports écrits
- Avoir un tutorat d'un autre stagiaire pour assurer la lecture de texte
- Avoir un tutorat d'un autre stagiaire pour restituer les apports pendant une absence d'une demi-journée
- Avoir une traduction des document en langage FALC (Facile à Lire et à Comprendre)
- Avoir des explications par schémas/pictogrammes
- Prendre les notes par tablette/ordinateur
- Avoir un masque transparent pour l'ensemble de stagiaires
- Se faire assister par un stagiaire ou le/la formateur/trice pour la manipulation
- Autre :

**Avez-vous déjà certains aménagements mis en place ?**

- Oui (précisez)  Non

*Merci de votre collaboration !*