

Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les règles commerciales liant COLEEN SAS et son client, pour la réalisation d'une prestation de formation ou le suivi d'un bilan de compétence.

Le client/bénéficiaire reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les accepte sans réserve.

Son adhésion aux présentes Conditions Générales de Vente est pleine et entière.

Elles prévalent sur tout autre document, y compris le cas échéant sur les conditions générales d'achat du client.

• Désignation

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 COLEEN SAS.

Bénéficiaire : toute personne physique qui s'inscrit pour un bilan de compétence auprès de COLEEN SAS.

Stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.

Formations interentreprises : les formations qui regroupent des stagiaires issues de différentes structures.

Formations intra entreprises : les formations conçues sur mesure par COLEEN SAS pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.

CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.

OPCO : les Opérateurs de Compétences chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises

• Définition des prestations et champ d'application

Les prestations de COLEEN SAS, objet des présentes Conditions Générales de Vente, désignent l'ensemble des services proposés par COLEEN SAS à ses clients.

Elles désignent notamment :

o Les formations inter-entreprises dans le centre de formation COLEEN SAS et de ses partenaires.

o Les formations intra-entreprises dans le centre de formation COLEEN SAS et de ses partenaires ou tout autre site convenu avec le Client

o L'accompagnement pour un bilan de compétence

• Commande

La commande correspond à l'ordre d'exécution d'une prestation par COLEEN SAS en faveur de son Client/Bénéficiaire.

Elle doit être confirmée par écrit et transmise à COLEEN SAS par voie de courrier, email au plus tard 2 jours ouvrés avant le démarrage de la prestation COLEEN SAS se réserve le droit de ne pas exécuter une commande ne respectant pas ces délais de prévenance, sans que cela n'ouvre de droit compensatoire de la part du Client.

Une commande est réputée confirmée à réception d'un des éléments suivants :

- o Le contrat de prestation établie selon les articles dûment complétée et signée par le client / bénéficiaire.
- o Le bon de commande conforme aux conditions financières transmises par COLEEN SAS
- o Le devis signé et retourné a COLEEN SAS
- o Un mail d'acceptation du stage conforme aux échanges entre COLEEN SAS et le client/bénéficiaire.

Toute commande de formation ou prestation implique que le Client/bénéficiaire reconnaît avoir pris connaissance du contenu de la prestation proposée par COLEEN SAS (le programme de stage dans le cadre d'une formation ou d'un bilan de compétences), et l'accepte sans condition.

Le client/bénéficiaire reconnaît avoir informé l'ensemble des personnes concernées par la prestation des conditions de mise en place (à l'aide notamment des documents transmis par COLEEN SAS: programme, convocation, plan d'accès, restauration, parking...).

Enfin, la confirmation de commande implique la transmission du Règlement Intérieur Stagiaires à l'ensemble des personnes concernées par la prestation, et vaut acceptation sans condition de ce règlement par l'ensemble des participants.

Le règlement intérieur stagiaire est disponible sur simple demande contact@lamaisondecoleen.fr

- **Prix**

Nos prix s'entendent Net de TVA

- **Conditions de règlement**

Les frais de la prestation seront facturés par COLEEN SAS au client/bénéficiaire à prestation échue, et payables à réception, date de facturation. (Pour le bilan de compétences) Payables avant le démarrage de la formation pour les formations.

Si le client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il doit en informer son interlocuteur COLEEN SAS et il doit :

- o de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- o de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ,sur son bon de commande ,sur le contrat de prestation;
- o de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au client/bénéficiaire.

Si COLEEN SAS n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du coût.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation ou du bilan de compétences et sera facturé du montant correspondant.

Le règlement des factures peut s'effectuer par chèque ou virement bancaire, directement à l'attention COLEEN SAS.

Toute formation commencée est due. Toute absence d'un participant, tout ou en partie de la formation ou du bilan de compétences, sera facturée directement à l'entreprise client ou au participant lui-même.

- **Pénalités de retard et de traitement de dossier erroné du fait du client/bénéficiaire**

Tout retard de paiement par rapport à l'échéance définie par les présentes Conditions Générales de Ventes, et pour lequel la responsabilité COLEEN SAS ne peut en toute bonne foi pas être engagée, entrainera de plein droit le paiement par le client de pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit dès réception de l'avis informant le client/bénéficiaire qu'elles ont été portées à son débit. Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement conformément aux articles L441-6C COM et D 441-5C COM

Dans le cas où les indications de facturation rapportées par le client avant la prestation seraient incomplètes ou erronées, entraînant un traitement administratif correctif complémentaire de COLEEN SAS, ce dernier pourra exiger de plein droit à son client une pénalité compensatoire forfaitaire de traitement de dossier erroné d'un montant fixe de 50 euros par facture concernée.

- **Annulation ou report du fait COLEEN SAS.**

COLEEN SAS se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter une prestation, notamment en cas de manque de participants ou de problème technique ou logistique. COLEEN SAS s'engage à prévenir son client/bénéficiaire dans les plus brefs délais de cette annulation ou report, et à proposer une solution alternative. Cette solution pourra notamment consister dans le cas d'une prestation inter-entreprises qui ne peut pas être maintenue en raison du nombre insuffisant de participants inscrits (moins de 3 participants de sociétés différentes), à proposer à budget égal et sur un contenu équivalent, une session intra calibrée sur une durée réduite, et qui donnera lieu à une nouvelle commande. Aucune indemnité compensatrice ne pourra être exigée par le client en raison d'une annulation ou d'un report du COLEEN SAS.

- **Annulation ou report du fait du client**

Jusqu'à 10 jours ouvrés avant la date du démarrage de la formation ou du bilan de compétences, le report de la prestation est gratuit.

A moins de 10 jours ouvrés, COLEEN SAS facturera le report, en sus, 10 % du prix total NET.

En cas d'annulation du fait du client, selon l'article L 920-9 du code du travail, et à titre d'indemnité forfaitaire, ce dernier règlera à COLEEN SAS:

- 50% de la facture en cas d'annulation entre 6 et 9 jours ouvrés avant la date de démarrage de la prestation
- La totalité de la facture en cas d'annulation à moins de 5 jours ouvrés avant la date de démarrage de la prestation
- En cas d'absence ou d'abandon d'un participant en cours de formation ou le jour même de la formation, sa participation sera facturée au client (sauf cas de force majeure au titre de l'article 1218 du code civil).

• Responsabilité

La responsabilité COLEEN SAS est limitée au montant de la prestation fournie à son client.

• Informatique et Libertés

Le client est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées à COLEEN SAS en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels COLEEN SAS pour les besoins desdites commandes. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Libertés, mise à jour par la loi du 6 août 2004, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit est exerçable en faisant une demande par e-mail ou par courrier adressé à COLEEN SAS

• Propriété intellectuelle

o Pour les formations interentreprises: Les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification, d'exploitation des supports de formation Interentreprises restent la propriété exclusive COLEEN SAS et ne peuvent donc pas être cédés au client.

o Pour les formations intra entreprise : Sous réserve du complet paiement du prix de la session de formation, COLEEN SAS pourra céder au client les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification et d'exploitation des supports de formation, pour un usage exclusivement interne et dans des conditions devant être définies entre les parties.

• Confidentialité

Toute information (hors celles accessibles au public) dont COLEEN SAS ou le client aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie ou par un client, un tiers, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer.

Pour les besoins de l'exécution des prestations, chacune des parties n'est autorisée à communiquer les informations susvisées qu'à ses préposés et/ou éventuels sous-

traitants autorisés ; chacune des parties se porte fort du respect de cette obligation par ses préposés et/ou éventuels sous-traitants.

Chacune des parties s'engage à restituer (ou détruire, au choix de l'autre partie) lesdites informations ainsi que leur copie, dans les 5 jours ouvrés après le terme ou la résiliation du contrat ou du bon de commande, sur simple demande de l'autre partie.

Les parties seront liées par la présente obligation de confidentialité pendant une durée de deux ans à compter de la cessation de leurs relations contractuelles.

- **Communication**

Le client autorise expressément COLEEN SAS à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

- **Litiges et attribution de compétence**

En cas de litige relatif à l'exécution de la prestation, les parties s'engagent à résoudre leur différend à l'amiable. Toute contestation ou différend qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera de la seule compétence du Tribunal de Commerce de Toulon,

- **Loi applicable**

Les Conditions Générales et tous les rapports entre COLEEN SAS et ses clients relèvent de la loi française.

Annexe 1 – Bilan de compétences

Objectifs pédagogiques

- Vérifier l'adéquation du bilan avec la demande du bénéficiaire
- Analyser la demande du bénéficiaire : objectifs et besoins
- Identifier et analyser les différents éléments et cycles du parcours personnel et professionnel
- Repérer des éléments de dynamique personnelle et de personnalité du bénéficiaire
- Repérer les qualités et ressources personnelles du bénéficiaire
- Identifier ses freins, limites, blocages personnels
- Évaluer sa dynamique personnelle, sa personnalité, ses compétences de communication.
- Créer un portefeuille de compétences (savoir-faire, compétences professionnelles)
- Repérer les leviers permettant au bénéficiaire de s'engager dans une dynamique d'action : besoins, motivations et valeurs
- Repérer les freins et blocages éventuels
- Élaborer des perspectives professionnelles réalisables et correspondant à ses attentes
- Envisager des alternatives
- Préparer le bénéficiaire à la phase d'immersion professionnelle : projet de recherche d'emploi (Formation / Entrepreneuriat)
- Confronter son projet à la réalité du terrain (immersion)

Déroulement et contenu du bilan de compétences

PRÉPARATION : Valider l'adéquation de ce bilan de compétences avec vos besoins/demande/contexte, votre disponibilité et définir le format adapté pour vous.

ENTRETIEN INDIVIDUEL - Gratuit, sans engagement.

Diagnostic de votre demande et besoins - Éventuellement réorientation

Vérification de la démarche volontaire pour réaliser votre bilan, notamment si ce celui-ci est prescrit et cofinancé par l'entreprise

Décision des modalités de déroulement (présentiel, distanciel ou mixte, durée des RDV, planning, etc.)

Présentation du bilan de compétences, la méthodologie, les modalités de financement, réponse à vos questions

REALISATION : alternance de séquences d'accompagnement par le consultant (RDV en face-à-face et investigations guidées). Prévoir aussi des recherches personnelles, enquêtes-métier, etc.

Le déroulement du bilan de compétences suit les trois phases réglementaires inscrites au Code du travail (Article L6313-1). La durée totale de ces différentes phases est de 24h maximum.

Etape 1 / Phase préliminaire :

Analysons ensemble votre demande, partageons vos attentes !

Déterminons le format le plus adapté à votre situation et à votre besoin

Définissons ensemble les modalités de déroulement du bilan

Etape 2 / Phase d'investigation :

Analyse de votre parcours et tests psychométriques Central Test :

Analysez vos parcours personnels et professionnels

Explorons vos valeurs, vos centres d'intérêts, vos motivations, votre personnalité et lancez-vous dans une réflexion autour des équilibres de vie

Analyse des compétences avec Transférance et recherches documentaires :

Découvrez des voies d'évolution professionnelle possibles

Analysez vos compétences : savoir, savoir-faire et savoir-être

Identifiez vos « possibles » pour définir votre projet et votre plan d'action

Cette phase a pour objectif de vous permettre, soit de construire votre projet professionnel et d'en vérifier la pertinence, soit d'élaborer une ou plusieurs alternatives.

Etape 3/ Phase de conclusion

Appropriiez-vous les résultats détaillés de la phase d'investigation

Recensons ensemble les conditions et les moyens favorisant la réalisation du ou des projets professionnel(s)

Définissons ensemble les modalités et le plan d'action du ou des projets sélectionnés

Conditions financières :

Tarif : entre 1500€ et 2250€, Tarifs nets de taxes (HT) - TVA non applicable

Le prix varie en fonction des modalités (nombre d'heures et format d'accompagnement, lieu de formation)

Exemple de formule individualisée :

BILAN FORMULE ESSENTIEL 12h - Besoin de confirmer un projet pro - 12h - 1500€ HT (net de taxes)

BILAN FORMULE EVOLUTION 18h - Besoin de définir et concrétiser votre projet professionnel - 18h - 2250€ HT (net de taxes)

Délais d'accès à la formation : 14 jours minimum.

- Afin de laisser le temps de la réflexion (délai légal de rétractation), démarrage de la prestation dans un délai minimum de 14 jours calendaires partant du jour de la conclusion du contrat (ou de la date d'envoi de la proposition de Commande par Coleen, si financement par le CPF).
- Inscription ouverte toute l'année.
- PSH : prévoir au moins 3 semaines avant l'entrée en formation si aménagements/compensations à prévoir.

Durée : 24h maximum (Article L6313-4)

- La **durée d'accompagnement** peut varier, entre 12h et 24h, selon la formule choisie, la mieux adaptée à votre demande et vos besoins. Elle sera définie lors de l'entretien d'analyse de la demande et des besoins BC1.
 - Un bilan de compétences comporte également des phases réflexives et d'investigations à mener, intégrées en alternance avec les RDV synchrone (face-à-

face), grâce à des supports pédagogiques. Votre consultant vous informera lors de l'entretien préalable, en fonction du programme établi pour vous.

- Prévoir également les temps de recherches personnelles, enquêtes-métier, non inclus dans la durée accompagnement + travaux dirigés du bilan de compétences.

- **Amplitude** : La durée d'un bilan peut varier de 5 semaines à 3 mois avec, de plus, un rendez-vous de suivi à 6 mois après la date de fin du bilan.

- **Rythme possible de la formation** : En journée • En soirée • En semaine • WE (si besoin).

Modalités de réalisation : lieu de la formation

EN PRÉSENTIEL : dans des locaux garantissant la confidentialité, discrétion et neutralité.

EN DISTANCIEL : Équipement informatique requis pour les entretiens en visio-conférence : ordinateur, tablette, une webcam, un micro-casque ainsi qu'une connexion internet de bonne qualité. Plusieurs solutions possibles d'outils de Visio seront définies ensemble. Assistance technique et accompagnement par Coleen si besoin.

- L'entretien préalable de validation (offert) est réalisé soit en présentiel, soit à distance par téléphone ou visio-conférence (plusieurs outils numériques utilisables).

EN MIXTE : Les entretiens individuels ont lieu en présentiel dans nos locaux et en distanciel par visio-conférence.

Ressources pédagogiques et techniques :

- Tests Central Test
- Plateforme pédagogique Encyclopédie métiers : Parcoureo Transférance
- Exercices sur les besoins, motivations, valeurs qualités, compétences, savoir-faire, aspirations.
- Apports de connaissances : le marché de l'emploi, les métiers, les formations, les modalités de recrutement, se préparer aux entretiens, les dispositifs de financement - Mobilisation des réseaux sociaux
- Enquêtes-métiers : ces enquêtes ont pour objectif de rencontrer des professionnels des secteurs et/ou des métiers envisagés.
- Rédaction co-construite du document de synthèse durant le parcours de formation.

Qualité et indicateurs de résultats :

Ces indicateurs de performances et de satisfaction sont prévus pour être actualisés annuellement.

Organisation de la formation - Encadrement pédagogique

Équipe pédagogique :

Votre consultant(e) dédié(e) vous accompagne durant tout le parcours du bilan de compétences, de manière individualisée.

Responsable pédagogique & Référent handicap : Julie REQUET

- Consultante en évolution professionnelle certifiée ayant connu elle-même une reconversion après 25 années en tant que salarié
 - Fondatrice et dirigeante de Coleen
 - Formatrice
- Contact : julie.requet@lamaisondecoleen.fr

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation :

- En fin de formation, délivrance d'une synthèse du bilan de compétences, reprenant les points essentiels du parcours : les objectifs, le projet défini, les atouts pour réussir ainsi que le plan d'action et les alternatives.
- Au cours du bilan, signature d'une feuille de présence, à chaque RdV + Questions orales ou écrites (Quizz), rendus d'activités.
- À l'issue du bilan de compétences, le(la) bénéficiaire remplit :
 - Un questionnaire d'évaluation de la satisfaction.
 - Délivrance d'une attestation de formation ou un certificat de réalisation de l'action de formation.
- Six mois après la remise de la synthèse, l'entretien de suivi permet de faire un point sur la situation de la personne.