



**Prestation de services en bilan de
compétences, coaching et conseil aux
entreprises**

Article 1 – Objet

« PSYAVENIR », société par actions simplifiée, ayant son siège social sis 32 rue du Nord 3700 Châtillon-sur-Indre, immatriculée au R.C.S de CHÂTEAUROUX sous le n° 910 752 120 – Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 24360110336 auprès du préfet de la région Centre-Val de Loire, intervient en psychologie appliquée dans le milieu du travail. Elle propose des tests psychométriques pour le développement du potentiel humain, des prestations de conseil en ressources humaines et en bilan de compétences, du coaching personnel et professionnel et des formations en ressources humaines et en optimisation des outils et méthodes développées par la société.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent aux prestations réalisées par PSYAVENIR, ci-après « le prestataire », auprès de tout client, qu'il soit professionnel ou particulier (entreprise, bénéficiaire d'un bilan de compétences, ci-après « bénéficiaire », OPCO...).

Ces CGV sont systématiquement communiquées à tout Client qui souhaite passer commande auprès de PSYAVENIR. PSYAVENIR se réserve le droit de modifier les présentes conditions à tout moment, pour une application immédiate à toute nouvelle commande. Ces conditions générales de vente détaillent l'intégralité des obligations des parties et prévalent sur tout autre document.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès du Client. Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs de PSYAVENIR sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

Conformément à la réglementation en vigueur, PSYAVENIR se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions Particulières. PSYAVENIR possède un statut d'« Organisme de formation » en lien avec son numéro de déclaration d'activité 24360110336, obtenu auprès du préfet de la région Centre-Val de Loire. L'organisme possède la certification Qualiopi pour la catégorie d'action du bilan de compétences. Le programme mentionné dans les présentes conditions, éligible à *Mon Compte Formation* et finançable par le *Compte Personnel de Formation (CPF)*, fait uniquement référence au programme en bilan de compétences de PSYAVENIR décrit à l'adresse suivante : www.psyavenir.com/bilan-de-competences/

Dans le cadre d'un financement du bilan de compétences par le CPF, les conditions générales d'utilisation et les conditions particulières de la plateforme *Mon Compte Formation* s'appliquent.

Toute autre prestation proposée par PSYAVENIR n'est pas éligible à *Mon Compte Formation* et ne peut faire l'objet d'un financement du CPF.

Article 2 - Commandes

Toute commande fait l'objet d'un devis préalable, valable un mois à partir de la date de communication du devis au client. En cas d'acceptation du devis par le client dans le délai précité, le client reçoit ensuite la facture et la convention ou le contrat de formation par voie dématérialisée en deux exemplaires conformément aux dispositions des articles L.6353-1 et L.6353-2 du Code du travail. Ce dernier document doit impérativement être retourné daté et signé à PSYAVENIR. La prestation ne pourra démarrer qu'à réception de la convention ou le contrat signé par le bénéficiaire/client et, le cas échéant, le financeur. Dans le cas d'une prise en charge par un organisme tiers (OPCO...), le bénéficiaire/client est tenu de joindre l'accord de financement au moment de l'inscription.

La commande est confirmée, définitive et sans modification possible, à la réception de la convention signée par le client (pour le bilan de compétences), et suite aux premiers échanges avant signature de tout contrat avec un client.

Passer commande auprès de PSYAVENIR implique une adhésion sans réserve et complète du client/bénéficiaire aux présentes CGV. Le client/bénéficiaire reconnaît, à la signature de la convention, avoir préalablement reçu toutes les informations nécessaires par PSYAVENIR, afin de s'assurer de l'adéquation entre l'offre de services proposée et ses besoins. Les documents d'information sur la prestation sont accessibles sur le site web www.psyavenir.com et sur les documents d'information transmis avec le devis et la facture.

Dans le cas d'un financement avec le *Compte Personnel de Formation (CPF)*, la commande est entièrement réalisée sur la plateforme en ligne de *Mon Compte Formation*, sur l'espace personnel du titulaire (moncompteformation.gouv.fr). Pour plus d'information sur la procédure (inscription, commande...), le bénéficiaire doit se référer aux conditions générales et particulières de *Mon Compte Formation*. Il accepte et s'engage à respecter l'ensemble de ces conditions lors de son inscription sur la plateforme.

Pour un financement avec le *Compte Personnel de Formation (CPF)*, une participation obligatoire d'un montant fixé à cent euros a été instaurée par le décret du 29 avril 2024 (article L.6323-4 du Code du travail). Cette participation n'est pas due ni par les demandeurs d'emploi ni par les titulaires de compte CPF lorsque la formation fait l'objet d'un abondement prévu au 2° du II de l'article L. 6323-4 du Code du travail.

Article 3 – Tarifs

Tous les tarifs sont indiqués en euros hors taxes et TTC. Les droits, impôts et taxes sont ceux applicables au jour de la facturation. Les tarifs et modalités de règlement sont précisés sur le devis qui est communiqué au Client suite à l'entretien préalable d'information.

L'Organisme de formation se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les formations/prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

Article 4 – Conditions de règlement

Si le règlement est effectué par un tiers (Employeur, OPCO, Pôle Emploi...), il est de la responsabilité du bénéficiaire/client de réaliser la demande de financement avant le démarrage de la prestation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande. Il devra en informer

PSYAVENIR préalablement à la signature de la convention de formation et s'engage à transmettre l'accord de prise en charge avant le début de la prestation. Le règlement doit s'opérer dans un délai de 30 jours après réception de la facture à la fin de la prestation.

En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, PSYAVENIR facturera directement la différence au bénéficiaire, excepté pour un financement avec le *Compte Personnel de Formation*.

Pour un financement personnel, un acompte de 30% du coût total de la prestation est à réaliser par virement bancaire avant le démarrage de la prestation. Le restant est à régler à la fin de la prestation, dans un délai de 30 jours à réception de la facture. Cette règle de paiement avec acompte s'applique également pour une prise en charge partielle sur ses fonds personnels (hors complément CPF).

Si l'organisme extérieur de financement ne confirme pas la prise en charge financière de la prestation ou que PSYAVENIR n'a pas reçu la prise en charge de l'organisme extérieur de financement au premier jour de la Formation, le coût de la Formation sera facturé dans sa totalité au Client.

De même, en cas de non-paiement par l'organisme extérieur de financement des frais de Formation, éventuellement majorés de pénalités de retard, pour quel que motif que ce soit, le Client sera préalablement informé par tout moyen par PSYAVENIR et sera redevable de l'intégralité du coût de la Formation.

Toute session de formation commencée est due en totalité (pour les financements avec le CPF, voir les conditions générales d'utilisation de *Mon Compte Formation*).

Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à réception de la facture.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client Consommateur au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées à hauteur de trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client Professionnel au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de refinancement de la BCE (Banque centrale européenne) majoré de 10 points seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire. En outre tout règlement ultérieur quelle qu'en soit la cause sera imputé immédiatement et par priorité à l'extinction de la plus ancienne des dettes.

Par ailleurs, en cas de retard de paiement, PSYAVENIR se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité et sans que le Client ne puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due au Prestataire court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

Enfin, à l'égard des clients Professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due, de plein droit et sans notification préalable au Client en cas de retard de paiement. Dans une telle hypothèse, le prestataire se réserve le droit de demander au Client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

Dans le cas d'un financement avec le CPF, la politique d'annulation, d'absence du bénéficiaire et de règlement est effectuée selon les conditions générales et particulières de *Mon Compte Formation* (moncompteformation.gouv.fr).

Article 5 – Déroulement de la prestation pour le bilan de compétences

L'offre de service proposée comprend les étapes classiques du bilan de compétences sur une plateforme entièrement digitalisée. Le système en ligne permet de réaliser les entretiens par webconférence ainsi que le travail personnel entre les séances. Le programme est réparti sur une période de 4 mois maximum. Il comprend 10 heures d'entretien par visioconférence.

Les détails du déroulement de la prestation et des moyens utilisés sont précisés en annexe de la convention ou du contrat de formation établi entre le client et PSYAVENIR.

Le bilan de compétences suit les étapes suivantes :

- Entretien préalable d'information et définition des objectifs
- Émission du devis et de la convention/contrat de formation si le bénéficiaire souhaite poursuivre
- Signature de la convention
- Établissement du planning prévisionnel avec date de début et date de fin
- Démarrage du bilan
- Suivi de la réalisation du programme avec le consultant
- Émission d'un rapport de synthèse, enquête de satisfaction et clôture du bilan
- Suivi par questionnaire à 6 mois

Pour un financement avec le *Compte Personnel de Formation*, l'ensemble des étapes est réalisée sur la plateforme *Mon Compte Formation* (voir conditions générales et particulières de *Mon Compte Formation*).

Le contenu de la prestation du bilan de compétences se décompose en trois phases :

- ❖ Phase préliminaire
 - Informer des conditions de déroulement du bilan, ainsi que des méthodes et techniques qui seront mises en œuvre
 - Définir et analyser la nature des besoins du bénéficiaire
 - Confirmer l'engagement du bénéficiaire dans sa démarche
 -
- ❖ Phase d'investigation
 - Identifier les compétences et aptitudes professionnelles et personnelles
 - Analyser les motivations et intérêts professionnels et personnels
 - Déterminer les perspectives d'évolution professionnelle
- ❖ Phase de conclusion
 - Prendre connaissance des résultats détaillés de la phase d'investigation
 - Identifier les leviers et les freins à la mise en œuvre du projet
 - Construire un plan d'action et prévoir les différentes étapes à la réalisation du projet.

Pour toute assistance technique, le bénéficiaire doit adresser sa demande par email à l'adresse suivante : info@psyavenir.com

Article 6 – Délai de rétractation pour les Clients Consommateurs

A compter de la date de signature de la convention, le bénéficiaire/client, ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter.

Si le Consommateur exerce son droit de rétractation, la procédure suivante s'applique :

Le Consommateur informe PSYAVENIR de sa volonté d'utiliser son droit de rétractation en envoyant le formulaire suivant, complété sur papier libre, par lettre recommandée avec accusé de réception à PSYAVENIR :

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables :

A l'attention de PSYAVENIR 32 rue du Nord 36700 Châtillon-sur-Indre.

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Commandée le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Pour le cas où le présent contrat ne serait pas signé à distance, et concernant uniquement les clients personnes physiques, le Client bénéficiera d'un délai de dix jours à compter de la signature du présent contrat conformément aux dispositions de l'article L.6353-5 du Code du travail.

Dans ce cas, le Client devra faire part de sa volonté de se rétracter dans le délai précité et par lettre recommandée avec avis de réception.

Passé ces délais, selon les cas, la prestation est due dans son intégralité en cas d'annulation ou d'abandon de la part du bénéficiaire ou de l'employeur pour un bilan entreprise.

Lorsque la prestation est financée avec le CPF, les règles du droit de rétractation suivent les conditions générales et particulières de *Mon Compte Formation* (www.moncompteformation.gouv.fr).

Article 7 - Annulation, report, et résiliation

7.1 Annulation ou report d'une séance

Pour le bilan de compétences, les dates de début et de fin de prestation sont fixées en accord avec le bénéficiaire avant le démarrage du bilan. Les bilans de compétences et autres prestations sont réalisés en distanciel sur une plateforme entièrement digitalisée et sécurisée développée par PSYAVENIR. Elle assure un espace confidentiel pour chaque rencontre entre le bénéficiaire/client et le consultant.

En cas d'annulation ou report d'une séance/rencontre à la demande du bénéficiaire/client, il est demandé au bénéficiaire/client de communiquer l'information au moins 24h à l'avance, sans quoi la séance sera décomptée sans report. En cas d'annulation ou report d'une séance à la demande du consultant, ce dernier s'engage à reporter la séance dans un délai de 7 jours, sans indemnités.

7.2 Résiliation du contrat

Pour le bilan de compétences, le bénéficiaire s'engage à réaliser la totalité de la prestation avant la date de fin préalablement fixée en amont de la prestation. PSYAVENIR ne sera pas tenu responsable en cas de manquement aux présentes CGV, et se réserve le droit de mettre fin à la prestation en cas d'absences répétées non justifiées du bénéficiaire/client, ne permettant pas d'assurer le service. Dans ce cas, un remboursement sera versé au client au prorata des séances non effectuées.

7.3 Modification

Toute demande de modification d'une commande passée par le Client ne pourra être prise en compte par PSYAVENIR, que si la demande est faite par écrit et est parvenue à PSYAVENIR au plus tard 10 jours après la réception du devis signé.

Pour toute annulation, report ou abandon dans le cadre d'un bilan de compétences financé avec le CPF, se référer aux conditions générales et particulières de *Mon Compte Formation* (www.moncompteformation.gouv.fr).

Article 8 – Responsabilité des parties

Les prestations proposées par PSYAVENIR sont conformes à leur description au catalogue ou sur le site psyavenir.com. Il appartient au Client de prouver toute non-conformité éventuelle.

Dans le cadre de ses interventions, PSYAVENIR est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Bénéficiaires.

La responsabilité de PSYAVENIR ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le bénéficiaire/client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ou fichiers.

PSYAVENIR ne pourra en aucun cas être tenu responsable de dommages, de quelque nature que ce soit, directs ou indirects, en lien avec l'accès, l'utilisation ou la divulgation d'information du site internet, de la plateforme digitalisée et des outils utilisés dans le cadre de la prestation.

PSYAVENIR s'engage à mener à bien l'exécution de la prestation dans les délais impartis.

Le bénéficiaire/client s'engage à investir du temps et un travail soutenu pour l'élaboration de son projet professionnel ou l'atteinte des objectifs fixés (selon la nature de la prestation), et à se rendre disponible pour mener à bien la prestation. PSYAVENIR se réserve le droit de rompre le contrat de service à tout moment s'il estime que le bénéficiaire/client n'est pas assez engagé. Il y aura alors un remboursement au prorata des rencontres non effectuées.

Article 9 – Force majeure

PSYAVENIR ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Bénéficiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure.

Sont ici considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence et la loi : la maladie ou l'accident d'un intervenant, les grèves ou conflits sociaux externes à PSYAVENIR, les pandémies, les catastrophes naturelles, les incendies, explosions, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, les changements législatifs ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de PSYAVENIR.

Pour un bénéficiaire/client souhaitant abandonner la prestation après le délai de 14 jours ou bien en cours de prestation, suite à un cas de force majeure, tel que visé ci-avant, PSYAVENIR procédera à un remboursement au prorata des séances non effectuées sur présentation de justificatifs valables. Pour tout autre motif d'abandon, aucun remboursement ne pourra être effectué.

Article 10 – Propriété intellectuelle

Les documents et supports fournis au client, à travers son espace personnel ou via le site web et la plateforme pédagogique de l'entreprise, ainsi que leur contenu, sont la propriété exclusive de PSYAVENIR. Toute reproduction, utilisation, transformation, modification, diffusion ou exploitation, totale ou partielle, est interdite. Le bénéficiaire et le client s'engagent à ne pas divulguer les outils, méthodes et contenus dont ils ont accès au cours de la prestation. L'ensemble de ces éléments demeure la propriété exclusive de PSYAVENIR.

Article 11 – Confidentialité, respect du consentement et engagements déontologiques

Les informations collectées par PSYAVENIR sur ses clients et bénéficiaires resteront confidentielles et protégées. Le client et le bénéficiaire s'engagent à ne pas transmettre ni divulguer toute information relative à PSYAVENIR obtenues dans le cadre de la relation commerciale et de l'exécution de la prestation, en particulier auprès de ses concurrents directs.

PSYAVENIR s'engage à effectuer ses missions avec professionnalisme, neutralité et bienveillance auprès de ses clients et bénéficiaires. L'ensemble des actions mises en place dans le cadre de la prestation seront au service de l'atteinte des objectifs initialement co-définis entre le bénéficiaire/client et le consultant. PSYAVENIR s'engage dans une démarche qualité de la prestation, une pratique centrée sur le respect du consentement du bénéficiaire/client, une transparence quant aux méthodes et outils utilisés. Le service ne pourra être réalisé que s'il y a un engagement volontaire et un consentement éclairé de la part du bénéficiaire/client, suivi de la signature de la convention de formation ou du contrat.

PSYAVENIR réalise ses prestations dans le respect de l'article L6313-10 du code du travail, ainsi que des règles et usages de la profession en bilan de compétences, et les codes de déontologie et des règles de confidentialité applicables à la profession (article 226-13 et 226-14 du code du travail).

Article 12 – Traitement des données à caractère personnel

Les données nominatives demandées au Client sont utilisées à des fins de traitement de sa commande et restent destinées à un usage interne de PSYAVENIR.

Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est le Prestataire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Prestataire s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse email suivante : info@psyavenir.com

En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Par ailleurs, et conformément à l'article R 6322-59 du Code du Travail, sauf demande écrite du bénéficiaire du bilan de compétences, les documents élaborés pour la réalisation de ce bilan sont aussitôt détruits par l'organisme prestataire. La demande du bénéficiaire doit être fondée sur la nécessité d'un suivi de sa situation. Ces documents ne peuvent être gardés plus d'un an.

Article 13- Médiation

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond.

Article 14- Loi applicable

Ces conditions générales de vente relèvent de la loi française. En cas de litige, les parties s'engagent à chercher une solution amiable. Si celui-ci ne peut être réglé à l'amiable, l'affaire sera portée devant le tribunal matériellement compétent de Châteauroux, quel que soit le siège ou la résidence du client et bénéficiaire.

Article 15 – Acceptation du client

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.