

PREAMBULE

ACSR Compétences est un organisme indépendant qui propose des accompagnements en bilan de compétences, ainsi que des actions de formation et sensibilisation sur le handicap et la santé au travail. Il est représenté par Mme Céline POTIEZ, agissant en qualité d'entrepreneur individuel, sis 2 impasse du clos de la charme à Velars-sur-Ouche (21370) – SIRET : 10408461100011 – Code APE : 8559A – Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 27210505521 auprès du préfet de région de Bourgogne Franche-Comté.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à toutes les prestations de bilan de compétences réalisées par ACSR Compétences.

Article 1. Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ACSR Compétences fournit des prestations de bilan de compétences aux bénéficiaires, conformément aux articles L.6313-4 et R.6313-4 à R.6313-8 du Code du travail.

Le bilan de compétences a pour objet de permettre au bénéficiaire d'analyser ses compétences professionnelles et personnelles, ses aptitudes et ses motivations, afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation.

Article 2. Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toute commande de bilan de compétences passée auprès d'ACSR Compétences, que le financement soit assuré par le bénéficiaire lui-même, par son employeur, par un organisme financeur (OPCO, Transitions Pro) ou via le Compte Personnel de Formation (CPF).

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

Article 3. Prestations proposées

Le bilan de compétences proposé par ACSR Compétences se déroule en trois phases conformément à l'article R.6313-4 du Code du travail :

- Une phase préliminaire : analyse de la demande et des besoins du bénéficiaire, détermination du format le plus adapté, définition conjointe des modalités de déroulement.
- Une phase d'investigation : permettant au bénéficiaire d'analyser ses motivations, d'identifier ses compétences et d'élaborer son/ses projet(s) professionnel(s).
- Une phase de conclusion : présentation des résultats, remise d'un document de synthèse, définition des étapes de mise en œuvre du projet.

La durée totale du bilan de compétences ne peut excéder 24 heures, réparties sur plusieurs semaines.

Article 4. Inscription et contractualisation

Toute demande de bilan de compétences fait l'objet d'un entretien préalable gratuit et sans engagement permettant d'analyser la demande du bénéficiaire et de vérifier l'adéquation de la prestation avec ses besoins.

À l'issue de cet entretien, si le bénéficiaire souhaite s'engager dans la démarche, une convention ou un contrat de formation est établi conformément aux dispositions légales en vigueur. Elle précise les objectifs, le contenu, les moyens, la durée, la période de réalisation, les modalités de déroulement et de suivi, ainsi que le prix et les modalités de règlement.

Un délai minimum de 10 jours calendaires est respecté entre la signature du contrat et le début de la prestation (sauf accord exprès du bénéficiaire pour un délai plus court).

Article 5. Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs des prestations de bilan de compétences sont indiqués en euros et nets de taxes (TVA non applicable, article 293B du CGI). Ils sont consultables sur le site Internet, communiqués au bénéficiaire lors de l'entretien préalable et figurent dans la convention ou le contrat de formation.

Le règlement peut s'effectuer par virement bancaire ou chèque, selon les modalités convenues dans la convention ou le contrat de formation. En cas de financement par un tiers (employeur, OPCO, Transitions Pro, CPF), les conditions de paiement sont définies dans la convention tripartite.

En cas de paiement par le bénéficiaire lui-même, un échancier de paiement peut être proposé. Toute somme non réglée à l'échéance prévue donnera lieu à l'application de pénalités de retard calculées au taux légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement (articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce).

Article 6. Délai de rétractation

Conformément article L.6353-5 du Code du travail, le bénéficiaire personne physique (hors financement employeur) dispose d'un délai de rétractation de 10 jours calendaires à compter de la signature du contrat pour renoncer à la prestation sans motif et sans pénalité.

La rétractation doit être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception ou par email avec accusé de réception à l'adresse c-potiez@acsrcompetences.fr. En cas de rétractation dans le délai imparti, le remboursement intégral des sommes versées est effectué dans un délai de 14 jours.

Dans le cas d'un financement CPF, les conditions de rétractation sont celles prévues par la plateforme Mon Compte Formation.

Article 7. Conditions d'annulation, de report et d'interruption

7.1 Annulation ou report à l'initiative du bénéficiaire

Toute annulation ou report d'une séance doit être signalé au moins 24 heures à l'avance (par téléphone au 07 67 17 64 67 ou par email à c-potiez@acsrcompetences.fr). En cas d'annulation tardive (moins de 24h) sans motif légitime, la séance pourra être considérée comme réalisée.

7.2 Annulation à l'initiative de l'organisme

ACSR Compétences se réserve le droit de reporter une séance en cas de force majeure ou d'indisponibilité de la consultante. Le bénéficiaire en sera informé dans les meilleurs délais et une nouvelle date sera proposée.

7.3 Interruption anticipée du bilan

Le bénéficiaire peut mettre fin au bilan de compétences à tout moment. En cas d'interruption anticipée, seules les heures effectivement réalisées seront facturées. Un document de synthèse partiel sera remis si la phase d'investigation a été entamée.

Article 8. Obligations des parties

8.1 Obligations de l'organisme

ACSR Compétences s'engage à :

- Réaliser la prestation conformément au programme défini dans la convention
- Mettre en œuvre les moyens pédagogiques et techniques adaptés aux objectifs et au profil du bénéficiaire
- Respecter la confidentialité des informations recueillies (article L.6313-4 du Code du travail)
- Remettre au bénéficiaire un document de synthèse en fin de bilan dont il est le seul destinataire
- Ne communiquer les résultats détaillés à un tiers qu'avec l'accord écrit du bénéficiaire
- Assurer un suivi à 6 mois après la fin du bilan de compétences
- Délivrer une attestation de réalisation mentionnant les objectifs, la nature, la durée et les résultats de la prestation
- Informer le bénéficiaire des voies de recours en cas de réclamation

8.2 Obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à :

Conditions Générales de Vente

Bilans de compétences



- Participer activement aux séances et réaliser les travaux intersessions demandés- Respecter les horaires convenus et prévenir en cas d'absence ou de retard
- Signer les feuilles d'émargement à chaque séance
- Fournir les informations nécessaires au bon déroulement du bilan
- Répondre au questionnaire de satisfaction en fin de prestation
- Participer à l'entretien de suivi à 6 mois et répondre au questionnaire de satisfaction à 6 mois.

Article 9. Confidentialité et propriété intellectuelle

Conformément à l'article L.6313-4 du Code du travail, le document de synthèse ne peut être communiqué à un tiers qu'avec l'accord exprès et écrit du bénéficiaire.

L'ensemble des documents, outils, méthodes et supports utilisés dans le cadre du bilan de compétences sont la propriété exclusive d'ACSR Compétences. Le bénéficiaire s'engage à en faire un usage strictement personnel. Toute reproduction, diffusion ou réutilisation, totale ou partielle, est interdite sans autorisation écrite préalable.

Il est interdit d'enregistrer ou de filmer les séances sans accord préalable.

Article 10. Moyens pédagogiques et techniques

ACSR Compétences met en œuvre les moyens suivants :

- Entretiens individuels en présentiel et/ou en visioconférence
- Tests et questionnaires d'évaluation (intérêts professionnels, personnalité, valeurs, etc.)
- Supports de travail et fiches méthodologiques
- Recherches documentaires et enquêtes métiers
- Outils numériques collaboratifs sécurisés

Les modalités précises sont adaptées au profil et aux besoins du bénéficiaire.

Article 11. Modalités d'évaluation et de suivi

Le dispositif d'évaluation comprend :

- Des feuilles d'émargement signées à chaque séance
- Une évaluation de la satisfaction à chaud en fin de bilan (questionnaire) et « à froid » à 6 mois
- La remise d'un document de synthèse co-construit avec le bénéficiaire
- La remise d'une attestation de réalisation mentionnant les objectifs, la nature, la durée et les résultats de la prestation
- Un entretien de suivi à 6 mois après la fin du bilan pour évaluer la mise en œuvre du projet professionnel

Ces éléments contribuent à la démarche qualité d'ACSR Compétences.

Article 12. Accessibilité et prise en compte du handicap

ACSR Compétences s'engage à accueillir toute personne en situation de handicap. Un référent handicap est disponible pour adapter les modalités de la prestation aux besoins spécifiques du bénéficiaire (aménagement des horaires, adaptation des supports, accessibilité des locaux, etc.). Ces besoins pourront être abordés durant l'Entretien préalable gratuit, ou au plus tard durant la phase préliminaire du bilan de compétences.

Contact référent handicap : Mme Céline POTIEZ – c-potiez@acsrcompetences.fr – 07 67 17 64 67.

Article 13. Protection des données personnelles (RGPD)

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, ACSR Compétences collecte et traite les données personnelles du bénéficiaire dans le cadre strict de la réalisation du bilan de compétences.

Les données collectées sont : identité, coordonnées, situation professionnelle, parcours de formation, éléments relatifs au projet professionnel.

Ces données sont destinées exclusivement à ACSR Compétences et ne sont ni vendues ni cédées à des tiers, sauf obligation légale ou accord exprès du bénéficiaire.

Les données et documents sont conservés pendant des durées différenciées :

- documents élaborés pour la réalisation du bilan (notes d'entretien, résultats des tests) et document de synthèse : détruits au terme de l'action ; *toutefois, sur accord écrit du bénéficiaire, le dossier est conservé pendant une durée maximale de 3 ans à compter de la fin du bilan* ;
- données de facturation et de conventionnement : 10 ans ;
- feuilles d'émargement et attestations : 5 ans ;
- données de réclamations et de qualité : 3 ans.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité et d'opposition. Ces droits peuvent être exercés par courrier à l'adresse suivante :

ACSR Compétences – 2 impasse du clos de la Charme – 21370 Velars-sur-Ouche

ou par email à l'adresse : c-potiez@acsrcompetences.fr.

En cas de litige, le bénéficiaire peut saisir la CNIL (www.cnil.fr).

Article 14. Responsabilité

ACSR Compétences s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer une prestation de qualité conforme aux exigences du référentiel Qualiopi.

La responsabilité d'ACSR Compétences ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de la prestation. Elle ne saurait être tenue responsable :

- De l'absence de résultat ou de réussite du projet professionnel du bénéficiaire
- Des décisions prises par le bénéficiaire à l'issue du bilan
- Des conséquences d'informations inexacts ou incomplètes fournies par le bénéficiaire
- De tout événement de force majeure empêchant la bonne exécution de la prestation

Le bénéficiaire est responsable de son engagement dans la démarche et de la mise en œuvre de son projet professionnel.

Article 15. Réclamations

Toute réclamation relative à la prestation doit être adressée par écrit à ACSR Compétences par courrier - 2 impasse du clos de la charme, 21370 Velars-sur-Ouche

ou par email à l'adresse : c-potiez@acsrcompetences.fr

Ou via le formulaire de réclamation en ligne

ACSR Compétences s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai de 72 heures ouvrées et à apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours.

Un registre des réclamations est tenu à jour dans le cadre de la démarche qualité.

Article 16. Médiation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C - 49 rue de Ponthieu - 75 008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14 - Mail : litiges@cm2c.net

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Article 17. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes, et à défaut de résolution amiable ou de médiation, les tribunaux compétents du ressort du siège social d'ACSR Compétences seront seuls compétents.

Article 18. Entrée en vigueur et modification des CGV

Les présentes CGV entrent en vigueur à compter du 28 mai 2026.

ACSR Compétences se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les modifications seront applicables aux conventions signées postérieurement à leur date de mise à jour.

Le bénéficiaire sera informé de toute modification substantielle des CGV avant la signature de sa convention.