

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Article 1

Bases du Règlement Intérieur

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires. Chaque stagiaire est censé accepter les termes du présent contrat lorsqu'il suit une formation dispensée par Coachs & Sens Consulting SARL sous la marque déposée C&S ACCOMPAGNEMENT représentée par Frédéric BRETTON et Kenza SKALLI gérants.

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 sur le site internet www.coaching-sens.fr par tout stagiaire avant son entrée en formation.

Article 2

Conditions générales

Toute personne en stage doit respecter le présent règlement pour toutes les questions relatives à l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, ainsi que les règles générales et permanentes relatives à la discipline.

Article 3

Informations remises au stagiaire

selon les dispositions de l'article L6353.8 du Code du Travail, modifié par la Loi 2018-771 du 05 septembre 2018)

- Les objectifs et le contenu de la formation.

- La liste des formateurs.
- Les horaires.
- 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.

Cette liste est non exhaustive. Elle peut évoluer en fonction de la convention signée en amont.

Pour les contrats conclus par des personnes physiques, avant inscription définitive et tout règlement de frais, les informations mentionnées précédemment sont délivrées, ainsi que :

- 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 4

Règles générales d'hygiène et de sécurité

Selon les dispositions de l'art. R6352.1 du Code Travail, modifié par Décret 2019-1143 du 07/11/19) :

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur sur les lieux de stage, ainsi qu'en matière d'hygiène.

Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du code du travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un **règlement** intérieur, les mesures d'hygiène et de

sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

Par ailleurs, les stagiaires envoyés en entreprise dans le cadre d'une formation, sont tenus de se conformer aux mesures d'hygiène et de sécurité fixées par le règlement intérieur de l'entreprise.

Article 5

Maintien en bon état du matériel

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.

Article 6

Utilisation des machines et du matériel

Les outils et les machines ne doivent être utilisés qu'en présence d'un formateur et sous surveillance.

L'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite.

Toute anomalie dans le fonctionnement des machines et du matériel et tout incident doivent être immédiatement signalés au formateur qui a en charge la formation suivie.

Article 7

Consigne d'incendie

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'organisme de manière à être connus de tous les stagiaires.

Des démonstrations ou exercices sont prévus pour vérifier le fonctionnement du matériel de lutte contre l'incendie et les consignes de prévention d'évacuation.

(sur ce point particulier, voir les articles R.4227 -28 et suivants du Code du Travail)

En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours.

Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de l'organisme de formation.

Article 8

Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation ou pendant le temps du trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme.

Conformément à l'article R 6342-3 du Code du Travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve dans l'organisme de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par le responsable du centre de formation auprès de la caisse de sécurité sociale.

Article 9

Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise

de drogue dans l'organisme de formation.

Article 10

Accès au poste de distribution des boissons

Les stagiaires auront accès au moment des poses fixées aux postes de distribution de boissons non alcoolisées, fraîches ou chaudes.

Article 11

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 salles de cours.

Article 12

Horaires - Absence et retards

Les horaires de stage sont fixés par la Direction ou le responsable de l'organisme de formation et portés à la connaissance des stagiaires soit par voie d'affichage, soit à l'occasion de la remise aux stagiaires du programme de stage. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires de stage sous peine de l'application des dispositions suivantes :

- En cas d'absence ou de retard au stage, les stagiaires doivent avertir le formateur qui en est en charge la formation et s'en justifier. Par ailleurs, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage, sauf circonstances exceptionnelles précisées par la Direction ou le responsable de l'organisme de formation de l'organisme.
- Lorsque les stagiaires sont des salariés en formation dans le cadre du plan de formation, l'organisme doit informer préalablement l'entreprise de ces

absences. Toute absence ou retard non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

- En outre, pour les stagiaires demandeurs d'emploi rémunérés par l'État ou une région, les absences non justifiées entraîneront, en application de l'article R 6341-45 du Code du Travail, une retenue de rémunération proportionnelle à la durée des dites absences.
- Par ailleurs, les stagiaires sont tenus de remplir ou signer obligatoirement et régulièrement, au fur et à mesure du déroulement de l'action, la feuille d'émargement. Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation.

Article 13

Accès à l'Organisme

Sauf autorisation expresse de la Direction ou du responsable de l'organisme de formation, les stagiaires ayant accès à l'organisme pour suivre leur stage ne peuvent :

- Y entrer ou y demeurer à d'autres fins ;
- Y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme, ni de marchandises destinées à être vendues au personnel ou aux stagiaires.

Article 14

Tenue et comportement

Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans l'organisme.

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir

être en collectivité et le bon déroulement des formations.

Article 15

Information et affichage

La circulation de l'information se fait par l'affichage sur les panneaux prévus à cet effet. La publicité commerciale, la propagande politique, syndicale ou religieuse sont interdites dans l'enceinte de l'organisme.

Article 16

Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires

L'organisme décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les stagiaires dans son enceinte (salle de cours, ateliers, locaux administratifs, parcs de stationnement, vestiaires ...).

Article 17

Sanction

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction.

Constitue une sanction au sens de l'article R 6352-3 du Code du Travail toute mesure, autre que les observations verbales, prises par le responsable de l'organisme de formation de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans le stage ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Selon la gravité du manquement constaté, la sanction pourra consister :

- Soit en un avertissement ;
- Soit en un blâme ou un rappel à l'ordre

- Soit en une mesure d'exclusion définitive (il est rappelé que dans la convention passée par l'organisme avec l'État ou la Région, des dispositions particulières sont définies en cas d'application des sanctions énoncées ci-dessus).

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

le responsable de l'organisme de formation de l'organisme doit informer de la sanction prise:

- L'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre du plan de formation en entreprise ;
- L'employeur et l'organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation.

Article 18

Procédure disciplinaire

Selon les dispositions des articles R6352.3 à 8 du Code Travail, dont certains modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19) :

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Lorsque le responsable de l'organisme de formation ou son représentant envisagent de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé ainsi qu'il suit :

- Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation.
- Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est

adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge.

- Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.
- La convocation mentionnée à l'alinéa précédent fait état de cette faculté. Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire. Dans le cas où une exclusion définitive du stage est envisagée et où il existe un conseil de perfectionnement, celui-ci est constitué en commission de discipline, où siègent les représentants des stagiaires.
- Il est saisi par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant après l'entretien susvisé et formule un avis sur la mesure d'exclusion envisagée.
- Le stagiaire est avisé de cette saisine. Il est entendu sur sa demande par la commission de discipline. Il peut, dans ce cas, être assisté par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme. La commission de discipline transmet son avis au Directeur de l'organisme dans le délai d'un jour franc après sa réunion.
- La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien ou, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la commission de discipline. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire sous la forme d'une lettre qui lui est remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.

Lorsque l'agissement a donné lieu à une sanction immédiate (exclusion, mise à pied), aucune sanction définitive, relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui et éventuellement que la procédure ci-dessus décrite ait été respectée.

Article 19

Représentation des stagiaires

Dans les stages d'une durée supérieure à 200 heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours, selon les modalités suivantes :

- Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles. Le scrutin a lieu, pendant les heures de la formation, au plus tôt vingt heures et au plus tard quarante heures après le début du stage.
- Le responsable de l'organisme de formation a sa charge l'organisation du scrutin, dont il assure le bon déroulement. Il adresse un procès-verbal de carence, transmis au préfet de région-territorialement compétent, lorsque la représentation des stagiaires ne peut être assurée.
- Les délégués sont élus pour la durée du stage. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit, de participer au stage. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin du stage, il est procédé à une nouvelle élection.

Article 20

Rôle des délégués des stagiaires

Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans

l'organisme de formation. Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur. Ils ont qualité pour faire connaître au conseil de perfectionnement, lorsqu'il est prévu, les observations des stagiaires sur les questions relevant de la compétence de ce conseil.

Article 21

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 l'Organisme Tech Formation :

- Oralement par téléphone ou en face-à-face (dans ces deux cas, la réclamation devra être reformulée oralement à l'interlocuteur par le dirigeant, et l'interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans ses meilleurs délais).
- ou par écrit, par courrier postal, **10, route de la Babinière 79130 AZAY-SUR-THOUET** ou par mail à contact@coaching-sens.fr

Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée à son expéditeur dans les meilleurs délais, idéalement par retour de mail au moyen du formulaire de réponse aux réclamations.

Article 23

Entrée en application

Le présent règlement intérieur modifié entre en application à compter du : *se référer à la date de mise à jour en pied de page.*

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



Article 1 : Généralités

Les présentes conditions générales de prestation de services ont pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre le Prestataire et le Client, elles s'appliquent à toutes les formations, prestations de conseil et de coaching ou d'audit dispensées par Coachs et Sens Consulting sous la marque déposée C&S ACCOMPAGNEMENT et complètent la volonté commune des parties pour tous les points où celle-ci n'aura pas été clairement exprimée.

Le terme "Prestataire" désigne :

Coachs et Sens Consulting est un organisme de formation et Cabinet de conseil & de coaching managérial intervenant sous la marque déposée C&S ACCOMPAGNEMENT. Son siège social est fixé au **10, route de la Babinière 79130 AZAY-SUR-THOUET**.

Coachs & Sens Consulting est une SARL de 20000€ de capital social, dont le SIRET est 829 460 732 00029 et le Code APE 8559A.

Prestataire de formation est enregistré auprès de la Préfecture de la Région de Poitou-Charentes sous le numéro 75 17 02047 17 et intervient sous la marque déposée C&S ACCOMPAGNEMENT.

Le terme "Client" désigne la personne morale signataire de convention de formation, de conseil ou de coaching ou la personne physique signataire de contrat de formation, de conseil ou de coaching et acceptant les présentes conditions générales.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toute commande de formation, prestation de conseil ou de coaching passée par un Client auprès de Coachs et Sens Consulting, que ce soit pour des formations « inter-entreprises » ou « intra-entreprise » ou des formations ou prestations de coaching à titre individuel.

Les informations et/ou prix figurant sur les documents, catalogues, publicités, prospectus ou sites internet du Prestataire ne sont données qu'à titre indicatif.

Le seul fait d'accepter une offre du Prestataire emporte l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

Les offres du Prestataire sont valables dans la limite du délai d'option fixé à un (1) mois à compter de la date de l'offre, sauf stipulations contraires portées sur celle-ci.

Les conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le Prestataire, les modifications seront applicables à toutes les commandes postérieures à ladite modification.

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation, un accompagnement ou un coaching à titre individuel et à ses frais, le contrat est réputé formé lors de sa signature, il est soumis aux dispositions des articles L.6353-3 à L.6353-9 du Code du Travail.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les formations, prestations de conseil et de coaching proposées par Coachs et Sens Consulting dans son catalogue en vigueur, ainsi qu'à toutes les formations « intra entreprise » définies pour un Client après validation conjointe sur le contenu, le format et la tarification proposée, par Coachs et Sens Consulting et le client.

Le Prestataire peut confier tout ou partie de l'exécution à des consultants ou formateurs intervenant sous sa responsabilité exclusive. Le Prestataire demeure le seul interlocuteur et le seul responsable de la prestation à l'égard du Client.

Article 2 : Modalités d'inscription

La convention n'est parfaitement conclue entre les parties que sous réserve de sa signature ou de la signature du contrat.

Toute modification de la demande effectuée par le Client est subordonnée à l'acceptation expresse et écrite du Prestataire.

Article 3 : Conditions d'inscription & financières

Le prix comprend uniquement la formation et le support pédagogique, le coaching ou les missions de conseil. Les repas ne sont pas compris dans le prix du stage.

Les frais de déplacement et d'hébergement restent à la charge exclusive du Client le cas échéant.

3.1. Concernant les conventions de formation, de conseil ou de coaching (financement entreprise)

A réception de l'inscription du Client, le Prestataire fera parvenir une convention ou une facture valant convention simplifiée et précisant les conditions financières.

3.2. Concernant les contrats de formation, de conseil ou de coaching (financement personne physique à ses frais) uniquement

A compter de la date de signature du contrat, le Client a un délai de 10 jours pour se rétracter. Il en informe le Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du Client.

A l'expiration du délai, il ne peut être payé une somme supérieure à 50 % du prix (se reporter au contrat pour le montant précis). Le solde donne lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'action, comme stipulé au contrat.

Article 4 : Conditions et moyens de paiement

Les prix sont établis hors taxes. Ils sont facturés aux conditions de la convention. Les paiements ont lieu en euros.

Par virement bancaire à notre banque :

ATTENTION pour les conventions de formation : Il vous appartient de vérifier l'imputabilité de votre stage auprès de votre OPCA, de faire votre demande de prise en charge avant la formation et de vous faire rembourser les sommes correspondantes.

4.1. Modalités de paiement

Les paiements ont lieu à réception de la facture, sans escompte, ni ristourne ou remise sauf accord particulier. Les dates de paiement convenues contractuellement ne peuvent être remises en cause unilatéralement par le Client sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige.

4.2 Coachs et Sens Consulting se réserve le droit d'exiger un prépaiement quinze jours avant le début de la formation. Dans ce cas le Client pourra se voir refuser l'accès à la prestation si le paiement n'a pas été effectué dans les délais requis.

4.2. Retard de paiement

Les pénalités de retard de paiement commencent à courir après mise en demeure par lettre RAR.

Les taux d'intérêt des pénalités de retard de paiement sera égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Pour les Clients Entreprises (personnes morales) : Tout retard de paiement donnera lieu, en plus des pénalités de retard, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement au profit du créancier, d'un montant de 40 €, conformément à l'article D.441-5 du Code du Commerce. Cette indemnité sera due de plein droit et sans formalité par le professionnel, en situation de retard.

Article 5 : Modalités de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation le client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation.

5.1. Dans le cadre d'une prestation de services, le délai court à compter du jour ouvrable suivant la conclusion du contrat.

5.2. Les modalités de remboursement de la prestation.

Le remboursement intervient dans un délai maximal de 14 jours à compter de la rétractation. A défaut, le prestataire est tenu au paiement d'intérêts de retard.

Article 6 : Modalités de la formation

6.1. Effectifs

Les participants seront intégrés dans une promotion d'un effectif moyen de 5 à 15 personnes.

6.2. Modalités de déroulement de la formation

Les formations ont lieu aux dates et conditions indiquées sur la convention de formation.

Toutefois, le Prestataire pourra, à sa discrétion, organiser tout ou partie de la formation en tous lieux autres que ses locaux.

6.3. Assurance

Le Client s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la 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 du Prestataire. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré le Prestataire pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le stagiaire ou préposé, et contenant une clause de renonciation à recours, de telle sorte que le Prestataire ne puisse être recherché ou inquiété.

6.4 Matériel et équipement à mettre en œuvre par l'entreprise :

Si la formation se déroule dans l'entreprise, les matériels nécessaires à la réalisation de la formation précitée sont les suivants :

- 1 salle de réunion suffisamment grande pour accueillir le(s) stagiaire(s)
- 1 paperboard ou tableau blanc + feutres

- 1 vidéo projecteur avec prise WGA et/ou HDMI
- L'accès à internet (wifi ou par câble)

6.5 — Conditions d'accueil et de confort thermique

Lorsque la prestation se déroule dans les locaux du Client, ce dernier garantit des conditions d'accueil compatibles avec la santé, la sécurité et le confort des intervenants et des participants, conformément à ses obligations au titre des articles L.4121-1, R.4223-13 et R.4463-1 et suivants du Code du travail. Il assure notamment une température de confort adaptée à une activité tertiaire sédentaire — à titre indicatif comprise entre 19 °C et 26 °C —, une aération suffisante et, en période de vigilance météorologique « chaleur » ou « froid », les aménagements requis (ventilation, point d'eau fraîche, adaptation des horaires).

Si ces conditions ne sont pas réunies à l'arrivée de l'intervenant, celui-ci peut, sans pénalité ni perte d'honoraires pour le Prestataire : adapter le déroulé de la journée (pauses, horaires, durée), ou reporter la séance à une date convenue ensemble. Les séances ainsi reportées du fait du Client sont dues ; d'éventuels frais de redéploiement sont à la charge du Client.

Article 7 : Modalités des prestations de conseil et de coaching

Les séances, rendez-vous ou réunions sont planifiés à l'avance conjointement avec le prestataire. Tout report doit être prévenu au moins 48 heures à l'avance, auquel cas la séance est considérée comme réalisée et donc due.

En cas de changement du lieu d'intervention, le consultant doit être prévenu 48 heures à l'avance, auquel cas la séance est considérée comme réalisée et donc due. Des frais de déplacement pourraient être facturés en sus.

Le report pour conditions d'accueil inadaptées ou épisode climatique intense est régi par les articles 6.5 et 15.

Article 8 : Résiliation ou abandon de la formation

En cas de résiliation ou d'abandon de la formation du fait du Client ou de ses préposés, moins de 10 jours calendaires avant le début de la formation ou après le début des formations, le Client devra s'acquitter au bénéfice du Prestataire d'une indemnité à titre de clause pénale d'un montant égal à 100 % du prix de formation restant dus.

Ces indemnités ne peuvent être imputées par l'employeur au titre de son obligation définie par l'article L.6331-1 du code du travail, ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCA.

Article 9 : interruption de la démarche de coaching avant son terme

Le prestataire et le Client (coach et coaché) s'engagent à mener à son terme les prestations compte tenu des objectifs fixés.

Toutefois, si une interruption devait se produire pour des raisons de forces majeures, les parties en présence, le coach prestataire et le client coaché, s'engagent à

organiser une dernière séance de bouclage qui préserve les intérêts de la personne coachée.

Article 10 : Règlement intérieur pour le déroulement des formations

Lors de la participation aux séances de formation, le Client s'engage à respecter les dispositions du règlement intérieur de Coachs et Sens Consulting dont il déclare avoir pris connaissance et en accepter les termes.

Le Client se porte fort du respect de ces dispositions de la part des participants qu'il désignera pour assister aux séances de formation et déclare se porter, à cet effet, garant et responsable solidaire de ces participants.

Article 11 : Travaux préparatoires et accessoires à la commande

Tous les plans, descriptifs, documents techniques, rapports préalables, devis ou tous autres documents remis à l'autre partie sont communiqués dans le cadre d'un prêt d'usage à seule finalité d'évaluation et de discussion de l'offre commerciale du Prestataire. Ces documents ne seront pas utilisés par l'autre partie à d'autres fins.

Le Prestataire conserve l'intégralité des droits de propriété matérielle et intellectuelle sur

ces documents. Ils seront restitués au Prestataire à première demande.

Article 12 : Informations

Le Client s'engage à transmettre toutes informations utiles à la mise en œuvre du service demandé au Prestataire.

Article 13 : Propriété intellectuelle

Chaque partie s'engage à considérer toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques, tout savoir-faire relatif à des études, des rapports, des produits ou des développements, des plans, des modélisations etc... qui lui seront remis par une autre partie comme étant la propriété industrielle et/ou intellectuelle de celle-ci et en conséquence à ne les utiliser que dans le cadre de l'exécution de la présente convention.

Ces informations ne pourront être communiquées ou rendues accessibles à des tiers, en tout ou en partie sans l'aval écrit préalable de son propriétaire.

Le Prestataire se porte fort du respect des présentes obligations de propriété intellectuelle par l'ensemble des intervenants qu'il mobilise.

Article 14 : Confidentialité

Les parties peuvent être amenées à s'échanger ou à prendre connaissance

d'informations confidentielles au cours de l'exécution des présentes.

14.1. Définitions

Sont considérées comme informations confidentielles toutes informations techniques, personnelles, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques, tout savoir-faire relatif à l'enseignement, à sa mise en pratique, à des études, des produits ou des développements, des plans, des modélisations et/ou produits couverts ou non par des droits de propriété intellectuelle, que ces informations soient communiquées par écrit, y compris sous format de schéma ou de note explicative, ou oralement.

14.2. Obligations

Les parties s'engagent à considérer comme confidentielles l'ensemble des informations, telles que ci-dessus définies, communiquées volontairement ou non par l'autre partie ou dont le cocontractant aurait pris connaissance à l'insu de son partenaire.

La partie ayant pris connaissance de ces informations confidentielles ne pourra les communiquer, sous quelque forme que ce soit à quiconque.

Les parties s'engagent à prendre toutes précautions utiles pour éviter toute divulgation ou utilisation non autorisée.

14.3. Exceptions

Les obligations de confidentialité mentionnées ci-avant ne sauront s'appliquer aux informations dont la partie réceptrice peut démontrer qu'elles sont :

- dans le domaine public au moment de leur divulgation,

- déjà connue de la partie réceptrice au moment de la divulgation,
- divulguées à la partie réceptrice par un tiers ayant le droit de divulguer ces informations,
- ou enfin, développées indépendamment par la partie réceptrice.

Le Prestataire se porte fort du respect des présentes obligations de confidentialité par l'ensemble des intervenants qu'il mobilise.

Article 15 : Cas de force majeure

Aucune des parties au présent contrat ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du contrat si ce retard ou cette défaillance sont l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure entendu dans un sens plus large que la jurisprudence française tels que :

- Anomalie des services de transport (train, avion, bus, taxi et métiers assimilés)
- Défaillance technique d'un véhicule nécessaire au transport
- Survenance d'un cataclysme naturel
- Tremblement de terre, tempête, incendie, inondation, etc. ;
- Conflit armé, guerre, conflit, attentats ;
- Conflit du travail, grève totale ou partielle chez le fournisseur ou le client ;
- Conflit du travail, grève totale ou partielle chez les fournisseurs, prestataires de services, transporteurs, postes, services publics, etc. ;

- Injonction impérative des pouvoirs publics (interdiction d'importer, embargo) ;
- Accidents d'exploitation, bris de machines, explosion.

Chaque partie informera l'autre partie, sans délai, de la survenance d'un cas de force majeure dont elle aura connaissance et qui, à ses yeux, est de nature à affecter l'exécution du contrat.

Si la durée de l'empêchement excède 10 jours ouvrables, les parties devront se concerter dans les 5 jours ouvrables suivant l'expiration du délai de 10 jours ouvrables pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou s'arrêter.

Sont expressément assimilés à un cas de force majeure les épisodes climatiques intenses (tempête, neige, verglas, inondation) et les niveaux de vigilance orange ou rouge de Météo-France rendant le déplacement ou la tenue de la prestation dangereux ou impossible. Dans ce cas, la séance est reportée à une date convenue entre les parties, sans pénalité ni indemnité de part et d'autre, et n'est pas considérée comme une résiliation au sens de l'article 8.

Article 16 : Différends éventuels

Les parties conviennent d'épuiser toutes les solutions amiables concernant l'interprétation, l'exécution ou la réalisation des présentes, avant de les porter devant le Tribunal compétent.

Les Parties acceptent cette attribution de juridiction sans aucune restriction ni réserve.

Article 17 : Gestion de litige

En cas de litige, le Tribunal de Commerce de Niort (79) a toutes compétences pour statuer.

Article 18 : Protection des données personnelles

Coachs et Sens Consulting porte un intérêt particulier à ce que vos données personnelles soient utilisées dans les meilleures conditions de sécurité et de confidentialité. Ainsi, seules les données strictement nécessaires à la fourniture d'un service optimal sont collectées. En outre, nous garantissons la sécurité des données que nous transmettons à nos prestataires si besoin.

Conformément aux dispositions du Règlement général pour la protection des données (RGPD), les utilisateurs du site internet de Coachs et Sens Consulting, ainsi que les clients disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et de récupération (portabilité) de vos données personnelles. Vous pouvez exercer à tout moment ces droits en contactant notre Responsable de traitement KENZA SKALLI (coordonnées : 06 88 38 58 02 – à l'adresse postale de Coachs et Sens Consulting ou par mail : kenza.skalli@coaching-sens.fr).

Finalités des traitements

- Répondre à votre demande dans les meilleurs délais,
- Permettre le bon suivi de notre mission à vos côtés

- Promouvoir de façon directe des offres de service,
- Gérer la relation commerciale.

Vos données seront conservées pendant **cinq (5) ans maximum** suivant le terme de la relation commerciale.

Les données comptables pourront être conservées pendant une durée de **dix (10) ans** conformément aux dispositions de l'article 123-22 du code de commerce.

Communication à des Destinataires

Ces données pourront, être communiquées par Coachs et Sens Consulting à des partenaires dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités de traitement.

Vos Droits

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données à caractère personnel, ainsi qu'un droit de limitation du traitement. Vous pouvez également vous opposer dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, à ce que vos données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement. Vous pouvez aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, vous opposer à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Article 19 : Procédure de recueil des réclamations

Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31)

- « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

- Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.
- Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

Champ d'application

- Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par Coachs Et Sens Consulting, sont concernées.
- La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs de l'OF Coachs Et Sens Consulting, prescripteurs, sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus lesdites actions).

Grands principes

- Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur demande directement par mail à Coachs and Sens Consulting, en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, **contact@coaching-sens.fr** ou par voie postale : **10, route de la Babinière 79130 AZAY-SUR-THOUET.**

- Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.
- Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclameur » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un Médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.
- La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

Description du processus

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire de réclamation dans sa version en vigueur à la date de la réclamation ;
- Traiter la réclamation dans les délais ;
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence ;
- Mettre en place des actions correctives ;
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

Enregistrement et traitement de la réclamation :

- Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Réclamations. (fichier Excel). Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète,

une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au Registre des Réclamations.

- Chaque réclamation fera en outre l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :
 - La réclamation écrite du client sur le formulaire de réclamation en vigueur ;
 - Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles ;
 - Une copie de la réponse apportée au « Réclamant ».
- La réclamation est conservée et archivée dans le Classeur des Réclamations pendant une durée de 7 (sept) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

Contrôle interne :

Coachs Et Sens Consulting établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

Document mis à jour le : se référer à la date de mise à jour en pied de page.



C&S ACCOMPAGNEMENT

*Des solutions durables pour
vos changements*

**Organisme de formation, Cabinet de Conseil, Bilan de Compétences
& de Coaching managérial**

Site internet : www.coaching-sens.fr

Tel : 06 86 34 66 24

Mail : contact@coaching-sens.fr

Siège social et adresse postale

10, route de la Babinière 79130 AZAY-SUR-THOUET

C&S ACCOMPAGNEMENT marque déposée de

Coachs & Sens Consulting SARL au capital social de 20000€

SIRET - 829 460 732 00029 R.C.S. Niort, Code APE 8559A

Numéro de TVA intracommunautaire – FR 80 829460732

Prestataire de formation et bilan de compétences enregistré auprès de la Préfecture
de la Région de Poitou-Charentes sous le numéro NDA n°75170204717

Certificat Qualiopi n° F0273-R1 valable du 25/11/2024 au 24/11/2027



*Coachs et Sens Consulting est
certifié pour ses actions de :*

- Actions de formation