

Conditions générales de vente

Bilan de compétences

Version du 4 octobre 2026. Ce document réunit les conditions applicables à cette activité, issues des CGV générales consultables sur le site. L'offre, le programme et le contrat ou la convention précisent les modalités propres à votre commande. Les conditions particulières et les règles légales impératives restent applicables. Pour un achat sur Mon Compte Formation, les conditions de la plateforme constituent le cadre contractuel ; ces CGV ne sont pas un contrat supplémentaire.

1 Identification et contacts

ACTES MANAGEMENT est une société par actions simplifiée au capital de 1 000 euros, immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 909 580 235. Siège social : 9 impasse du Clos du Château, 31330 Larra, France. SIRET : 909 580 235 00010. Numéro de TVA intracommunautaire : FR58 909580235.

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 76311119131. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Contact administratif et commercial, annulation, rétractation, réclamation et exercice des droits relatifs aux données personnelles : contact@actes-management.fr. Contact formations et pédagogique : formation@actes-management.fr. Téléphone : 05 82 95 09 13. Site : <https://www.actes-management.fr/>.

2 Prestations concernées et régimes applicables

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») encadrent les bilans de compétences commercialisés directement par ACTES MANAGEMENT. Elles comprennent les clauses communes et les règles propres à cette activité. Les autres activités disposent de leurs propres PDF sur le site. Les prestations peuvent être réalisées en présentiel, à distance ou selon un format mixte, dans les conditions de l'offre acceptée.

Le Client commande et s'engage à payer. Le Bénéficiaire suit la prestation ; un salarié participant n'est pas personnellement débiteur de la commande de son employeur. Le Financeur est un organisme tiers participant au financement.

Le consommateur est une personne physique agissant en dehors de son activité professionnelle. Les protections impératives des consommateurs, non-professionnels et professionnels auxquels la loi les étend restent applicables ; le statut de particulier, salarié ou indépendant ne suffit pas à déterminer le régime de l'achat.

Une formation individuelle financée par une personne physique à ses frais relève des articles L6353-3 à L6353-7 du Code du travail lorsqu'elle entre dans leur champ. Pour un achat sur Mon Compte Formation, les conditions générales et particulières de la plateforme constituent le cadre contractuel : ces CGV ne sont pas un contrat supplémentaire. Inscription, financement, rétractation, annulation et remboursement suivent les procédures de la plateforme. Les documents pédagogiques nécessaires sont remis dans ce cadre.

3 Information préalable et documents contractuels

Avant l'engagement, le Client reçoit les caractéristiques et objectifs, le contenu ou programme, les prérequis, la durée, le calendrier, le lieu ou les modalités à distance, les moyens, le prix et la TVA, les échéances, les conditions d'accès, d'annulation et de rétractation applicables. Tout frais supplémentaire est annoncé et accepté avant la commande.

Les documents précisent les trois phases du bilan, l'accompagnement, le suivi et la remise des résultats. Programme, calendrier, modalités d'évaluation, contacts et règlement intérieur sont accessibles avant l'inscription définitive. Les dispositions propres au bilan et à la convention tripartite figurent dans ce document.

L'offre ou le devis accepté, le contrat ou la convention, leurs annexes et ces CGV communiquées avant l'engagement constituent la commande. Les conditions particulières acceptées prévalent sous réserve des règles impératives. Les conditions d'achat du Client ne s'imposent à ACTES MANAGEMENT qu'après acceptation expresse ; les conflits de conditions générales sont réglés conformément au droit applicable. Le cas Mon Compte Formation suit exclusivement les conditions de la plateforme.

L'achat professionnel est formalisé par une convention ou, dans les cas légalement admis, des documents comportant les mentions requises. L'achat individuel autofinancé donne lieu à un contrat conclu avant l'inscription définitive et tout paiement, avec les mentions du Code du travail. Les CGV ne remplacent ni ce contrat ni le programme. Le règlement intérieur est distinct ; sa version applicable et les règles du lieu sont

communiquées avant l'inscription définitive. Consultation :

<https://www.actes-management.fr/wp-content/uploads/2025/10/Reglement-interieur-ACTES.pdf>.

4 Commande et confirmation

Une demande d'information, de devis ou de préinscription ne vaut pas commande ferme. L'engagement résulte de l'acceptation de l'offre pendant sa période de validité et de la confirmation de la prestation selon les modalités prévues. Toute modification du périmètre, du calendrier ou des livrables fait l'objet d'un accord écrit préalable précisant ses incidences éventuelles sur le prix.

Pour les contrats à distance, la confirmation de commande et les informations contractuelles requises sont remises sur un support durable, notamment par courriel. Le Client est invité à conserver cette confirmation, les CGV datées et sa facture. La simple présence d'un lien vers une page susceptible d'être modifiée ne remplace pas la remise des informations sur un support durable lorsqu'elle est exigée.

5 Prix et conditions de paiement

Le prix, la devise, les taxes, les échéances et les frais figurent dans l'offre acceptée ; le prix destiné au consommateur est toutes taxes comprises. Déplacement, hébergement, restauration, location et fournitures ne sont facturés que si leur montant ou calcul a été annoncé et accepté.

L'exonération de TVA dont dispose ACTES MANAGEMENT au titre de l'article 261, 4-4° a du CGI concerne ses opérations de formation professionnelle continue remplissant les conditions légales. Elle ne s'étend pas automatiquement au conseil, au coaching ou aux contenus numériques. Le régime applicable figure au devis et à la facture.

Entre professionnels, acompte et échéances sont convenus dans l'offre. À défaut, le paiement intervient dans les trente jours suivant l'exécution. Les délais négociés respectent les plafonds légaux : notamment soixante jours après émission de facture ou quarante-cinq jours fin de mois, si expressément stipulé et admissible. Aucun escompte n'est accordé sauf accord exprès.

Formation individuelle autofinancée : aucun paiement avant l'expiration du délai légal de dix jours ; ensuite, premier versement limité à 30 % du prix et solde échelonné à mesure de la réalisation. Ces règles prévalent sur un acompte général ; les protections applicables à distance ou hors établissement restent respectées.

En cas de retard professionnel, dès le lendemain de l'échéance et sans rappel : pénalités annuelles de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur et indemnité de 40 euros (L441-10 et D441-5 du Code de commerce). Des frais supplémentaires peuvent être réclamés sur justification. Ces frais professionnels ne s'appliquent pas au consommateur, dont le retard relève du droit commun et de la mise en demeure lorsqu'elle est requise.

Les échéances du consommateur sont précisées avant la commande. Les virements utilisent les coordonnées transmises par ACTES MANAGEMENT, sous réserve des restrictions légales applicables.

6 Financement et prise en charge

Tout financement suppose l'accord effectif du tiers. Le Client le sollicite avant le démarrage et transmet sa décision et ses conditions ; ACTES MANAGEMENT fournit les pièces relevant de sa responsabilité. Ni les CGV, ni la déclaration d'activité, ni une certification qualité ne garantissent la prise en charge, l'éligibilité ou l'absence de reste à charge.

Le paiement direct ou la subrogation nécessitent l'acceptation des modalités. Sans financement confirmé, démarrage et engagement de paiement sont clarifiés par écrit avant l'exécution. Le Client règle uniquement le prix ou reste à charge accepté, déduction faite des versements reçus. Ses recours restent ouverts si un refus de financement provient d'un manquement d'ACTES MANAGEMENT. Les indemnités d'annulation ne sont pas déclarées comme des heures réalisées ; les règles du Financier et, pour Mon Compte Formation, celles de la plateforme sont respectées.

7 Droits de rétractation

Formation individuelle autofinancée relevant du Code du travail : dix jours après signature du contrat pour se rétracter, sans motif ni pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception au siège (L6353-5). Aucun paiement pendant ce délai ; premier versement ensuite limité à 30 %, puis solde échelonné selon la réalisation.

Consommateur, contrat à distance ou hors établissement : quatorze jours après conclusion du contrat de services ou de contenu numérique sans support matériel, sans justification. Le calcul et les prolongations, notamment en cas de défaut d'information, suivent L221-18 à L221-20 du Code de la consommation. Ce délai

ne peut être réduit à dix jours au motif que la prestation est une formation.

Pour ce régime, adresser avant l'échéance le formulaire annexé ou toute déclaration non ambiguë à contact@actes-management.fr ou au siège. Pour un contrat conclu via une interface en ligne : <https://www.actes-management.fr/retractation/>, accessible sans compte, avec accusé de réception sur support durable. Conserver une preuve de notification.

Hors établissement : aucun paiement ni contrepartie reçu avant sept jours, sauf exception légale. Les protections de L221-3 s'appliquent également au professionnel de cinq salariés au plus lorsque le contrat hors établissement n'entre pas dans son activité principale.

Un début de service avant la fin des quatorze jours nécessite la demande expresse du consommateur, selon les formalités légales, sur support durable hors établissement. Les règles impératives de la formation autofinancée restent applicables. S'il se rétracte après un début régulièrement demandé, seul le service fourni jusqu'à la notification est payable au prorata (L221-25) ; aucun montant n'est dû si les conditions légales ne sont pas réunies.

Le droit d'un service payant n'est perdu après exécution complète que si elle a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et sa reconnaissance de la perte du droit une fois le service pleinement exécuté. Le seul démarrage ne supprime pas ce droit.

Lorsque la rétractation ouvre droit au remboursement, les sommes dues sont restituées sous quatorze jours après sa notification, avec le même moyen de paiement, sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais. Le service régulièrement exécuté à la demande expresse suit les règles de prorata ci-dessus. Pour Mon Compte Formation, le régime de la plateforme s'applique.

8 Annulation report et interruption

Hors rétractation légale, demander annulation, report ou interruption par écrit à contact@actes-management.fr. Les conséquences suivent la prestation, son avancement et les conditions particulières acceptées ; un report nécessite un accord sur les dates et conséquences financières.

Le service réalisé est distingué d'une indemnité d'annulation. Une indemnité forfaitaire exige un barème expressément convenu avant commande, proportionné et légalement admissible. Sans ce barème, aucune pénalité forfaitaire automatique ; les recours pour préjudice établi selon le droit commun subsistent. L'indemnité est identifiée séparément et n'est pas facturée comme formation réalisée.

Si ACTES MANAGEMENT annule, un report ou une solution adaptée peut être proposé. Le Client peut refuser une modification substantielle ; sans accord, la partie non exécutée est remboursée, sans préjudice des droits légaux à réparation. L'absence ordinaire d'un intervenant n'est pas automatiquement une force majeure.

Absence ou abandon ne rendent pas automatiquement toute la session payable. Les services réalisés, les engagements opposables et les droits légaux sont examinés ; toute non-exécution est régularisée selon L6354-1. Pour une formation individuelle autofinancée interrompue par une force majeure reconnue, le contrat peut être rompu et seule la partie dispensée est due au prorata (L6353-7). Pour Mon Compte Formation, les règles de la plateforme s'appliquent.

9 Déroulement de l'accompagnement et accessibilité

À distance, les documents remis avant l'inscription précisent les activités et leur durée moyenne, les modalités de suivi et d'évaluation, l'assistance technique et pédagogique, les contacts et modalités d'accès. Les équipements, logiciels, connexion, compatibilités et périodes d'accès nécessaires sont annoncés pour le parcours concerné. Une difficulté technique doit être signalée rapidement pour permettre son traitement et la recherche d'une solution adaptée. Une panne ou une maintenance ne supprime pas les droits du Client en cas d'inexécution.

Les personnes ayant besoin d'un aménagement, notamment en raison d'un handicap, sont invitées à contacter formation@actes-management.fr avant l'inscription. Les besoins d'accueil, de rythme, de supports et de modalités pédagogiques sont étudiés avec la personne ; les adaptations retenues sont précisées pour la prestation. Un besoin signalé plus tard est également examiné. Les informations utiles figurent à <https://www.actes-management.fr/situation-de-handicap/> ; seules les informations nécessaires à l'étude de l'aménagement sont demandées.

10 Dispositions propres aux bilans de compétences

Le bilan de compétences permet 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. Il est réalisé avec son consentement ; son refus ne constitue ni une faute ni un motif de licenciement. Sa durée ne dépasse pas vingt-quatre heures.

Le parcours comporte une phase préliminaire pour analyser la demande, préciser les besoins et convenir des modalités ; une phase d'investigation pour construire et vérifier la pertinence du projet et de ses alternatives ; une phase de conclusions, par entretiens personnalisés, pour s'approprier les résultats, identifier les conditions de réalisation et prévoir les étapes du projet, avec la possibilité d'un entretien de suivi. Le programme accepté décrit l'accompagnement, le calendrier et le suivi inclus.

Lorsqu'un bilan est réalisé dans le cadre du plan de développement des compétences ou d'un congé de reclassement, une convention écrite est conclue entre l'employeur, le salarié et le prestataire. Le salarié dispose de dix jours à compter de la transmission du projet de convention pour l'accepter ; son silence vaut refus. Ce délai d'acceptation n'est pas le délai de rétractation du contrat individuel de formation.

Les informations demandées présentent un lien direct et nécessaire avec l'objet du bilan. Le Bénéficiaire répond de bonne foi. Il est destinataire des résultats détaillés et du document de synthèse. Leur communication à un tiers, y compris à l'employeur ou au Financeur, requiert son accord, sous réserve des obligations légales. Le paiement du bilan par un tiers ne lui donne pas accès automatiquement aux résultats.

Les intervenants sont tenus au secret professionnel dans les conditions prévues par les textes. Les documents élaborés pour la réalisation du bilan sont détruits à son terme, sous les exceptions de l'article R6313-7 du Code du travail : conservation pendant trois ans du document de synthèse dans le cas prévu par ce texte et des documents maintenus avec l'accord écrit du Bénéficiaire pour le suivi. Les justificatifs administratifs et financiers sont gérés séparément, sans justifier une conservation générale des contenus confidentiels du bilan.

Le consentement à réaliser le bilan, l'accord à une éventuelle transmission et l'accord à une conservation pour suivi sont recueillis distinctement lorsque requis. Un bilan ne garantit pas l'obtention d'un emploi, d'un financement, d'une certification ou d'un résultat professionnel déterminé. L'éligibilité et le financement éventuel par le CPF sont vérifiés au moment de la demande selon les règles alors applicables ; ils ne résultent pas automatiquement de l'achat d'un bilan.

11 Propriété intellectuelle et droits d'utilisation

Supports remis dans le cadre d'une formation, d'un bilan, d'une mission de conseil ou d'un coaching. Sauf licence plus large expressément prévue dans l'offre, ils sont destinés aux besoins d'apprentissage et de mise en pratique professionnelle du Client et des Bénéficiaires désignés. Leur revente ou diffusion publique et leur exploitation pour commercialiser d'autres prestations nécessitent l'autorisation du titulaire des droits. Les ressources achetées séparément dans la boutique relèvent de la licence précisée dans les CGV Boutique et contenus numériques. Les exceptions légales et les droits du Bénéficiaire sur les résultats de son bilan sont préservés.

L'enregistrement ou la diffusion d'une séance et l'utilisation de l'image, de la voix, du nom ou du témoignage d'un participant nécessitent les autorisations applicables. L'acceptation des CGV n'emporte pas autorisation générale de communication commerciale ou d'exploitation de l'image du Client ou du Bénéficiaire.

12 Confidentialité et données personnelles

Les parties protègent les informations confidentielles et les utilisent pour l'exécution. Restent possibles les communications légalement requises, celles expressément autorisées et les informations déjà publiques sans violation de confidentialité.

ACTES MANAGEMENT est responsable des traitements nécessaires à la préparation, au contrat, à l'exécution, au suivi, à la facturation et aux réclamations. Les bases sont les mesures précontractuelles ou le contrat, les obligations légales, l'intérêt légitime ou, lorsqu'il est requis, un consentement distinct. Accepter les CGV ne vaut pas consentement général aux traitements ni à la prospection.

Seules les données nécessaires sont accessibles aux personnes habilitées, prestataires, Financeurs et autorités dans le cadre de leurs missions. La conservation dépend de la finalité et des obligations par catégorie ; pièces comptables selon les délais légaux, autres pièces selon les besoins de preuve, contrôle ou contentieux, avec accès limité aux archives.

Les documents confidentiels du bilan ne sont pas transmis au Financeur du seul fait d'un contrôle administratif. Leur destruction et les exceptions de conservation suivent les dispositions propres au bilan ci-dessus ; les pièces administratives et financières sont séparées.

Selon les conditions du RGPD : accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité et retrait du consentement sans effet rétroactif. Demandes à contact@actes-management.fr ; réclamation possible à la CNIL. Détails : <https://www.actes-management.fr/politique-de-confidentialite/>. Les cookies ont une politique et des choix distincts.

13 Responsabilité

ACTES MANAGEMENT répond de ses obligations selon la nature de la prestation et les règles légales applicables. L'accompagnement pédagogique, le conseil et le coaching reposent sur la mobilisation des moyens convenus ; cette qualification ne limite pas les obligations de fourniture, de conformité ou de restitution imposées par la loi.

Dans les seuls contrats entre professionnels, et dans les limites autorisées par la loi, la réparation des dommages prévisibles directement causés par un manquement d'ACTES MANAGEMENT est plafonnée au montant hors taxes de la prestation concernée. Ce plafond ne s'applique ni aux consommateurs ou non-professionnels, ni aux dommages corporels, au dol, à la faute lourde, aux responsabilités légalement insusceptibles de limitation, ni lorsqu'il priverait de sa substance une obligation essentielle.

Aucune clause des présentes CGV ne réduit les garanties légales ou les droits impératifs du Client. La responsabilité de chaque partie est appréciée en fonction de ses engagements, de ses manquements et du préjudice démontré, sans exclusion générale des recours du consommateur.

14 Force majeure et difficultés d'exécution

La force majeure suppose les conditions légales, notamment celles de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre rapidement, explique les conséquences et recherche des mesures raisonnables pour les limiter. L'empêchement temporaire peut suspendre l'exécution, sauf retard justifiant la résolution ; s'il est définitif, les effets et restitutions suivent la loi.

Une panne, maintenance ou difficulté d'organisation n'est pas automatiquement une force majeure. Une adaptation ou suspension pour sécurité respecte le contrat et les droits du Client ; elle ne supprime pas tout droit au remboursement ou à réparation. Les règles de la formation individuelle autofinancée et de Mon Compte Formation restent applicables.

15 Réclamations et médiation de la consommation

Réclamation à contact@actes-management.fr ou au siège : coordonnées, prestation ou commande, faits, date, solution demandée et pièces utiles. Éviter les données médicales ou documents confidentiels inutiles.

Après réclamation écrite préalable, en cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse sous deux mois, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur dans l'année suivant cette réclamation, sous les conditions de recevabilité de L612-2 du Code de la consommation.

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV : <https://www.medconsodev.eu/>.
C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS, Immeuble L'Horizon - Esplanade de France, 3 rue J. Constant Milleret, 42000 Saint-Étienne.

La médiation est facultative et n'exclut pas le recours au juge. Pour Mon Compte Formation, distinguer également les voies de réclamation et de médiation de la plateforme selon le différend.

16 Droit applicable et règlement judiciaire

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Ce choix ne prive pas un consommateur résidant dans un autre pays des dispositions impératives de protection qui lui sont applicables dans les conditions du droit international privé.

À défaut de solution amiable, la juridiction compétente est déterminée par les règles légales. Le consommateur conserve notamment les options de compétence prévues par l'article R631-3 du Code de la consommation. Aucune compétence exclusive des tribunaux du siège d'ACTES MANAGEMENT ne lui est imposée par les présentes CGV.

17 Version applicable et conservation

La version applicable est celle communiquée et acceptée à la commande ; une mise à jour ne modifie pas les contrats conclus sans accord valable ou disposition légale. L'inapplicabilité d'une clause n'écarte pas les autres dans la mesure permise par la loi.

Lecture générale : <https://www.actes-management.fr/conditions-generales-de-vente/>. Le PDF daté remis ou joint à la commande permet de conserver les conditions correspondantes. Les contrats électroniques sont conservés et accessibles selon la loi ; accès sur demande à contact@actes-management.fr.

Annexe 1 Formulaire de rétractation

À compléter et à transmettre uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat pour lequel vous bénéficiez de ce droit. Pour le régime du Code de la consommation, une autre déclaration non ambiguë est également possible. Pour le délai spécial de dix jours de la formation individuelle autofinancée, respecter l'envoi en recommandé avec avis de réception prévu par le Code du travail.

À l'attention d'ACTES MANAGEMENT, 9 impasse du Clos du Château, 31330 Larra, France - contact@actes-management.fr.

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

Prestation ou contenu numérique :

Commandé le / contrat conclu le :

Numéro de commande ou référence du contrat, si disponible :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Adresse électronique pour l'accusé de réception :

Date : Signature (uniquement si envoi sur papier) :

(*) Rayez la mention inutile.