Conditions générales de vente

DOCUMENT 04 · ÉDITION 2026

CGV.

Les règles qui encadrent l'inscription, la réalisation du bilan, les obligations des parties, les conditions de paiement et les modalités d'annulation.

Document conforme aux dispositions légales applicables à la formation professionnelle, notamment à l'article L6313-4 du Code du travail, et aux exigences de la certification Qualiopi.

Mélanie Talhouarn

CONSULTANTE EN BILAN DE COMPÉTENCES · CERTIFIÉE QUALIOPI

IDENTITÉ DU PRESTATAIRE

Qui édite *ce document.*

PRESTATAIRE	Mélanie Talhouarn — Consultante en bilan de compétences
SIRET	845 173 319 00029
NDA	52441008944
CERTIFICATION	Qualiopi (Certifopac) — Catégorie d'actions : Bilan de compétences
EMAIL	melanie@melanietalhouarn.fr
TÉLÉPHONE	06 33 88 86 80
SITE	melanietalhouarn.fr

ARTICLE 1 · OBJET

Les présentes conditions générales de vente (CGV) définissent les modalités de prestation des bilans de compétences proposés par Mélanie Talhouarn, consultante en bilan de compétences. Elles encadrent l'inscription, la réalisation du bilan, les obligations des parties, les conditions de paiement et les modalités d'annulation.

Ces CGV sont conformes aux dispositions légales applicables à la formation professionnelle, notamment à l'article L6313-4 du Code du travail, et aux exigences de la certification Qualiopi (Référentiel National Qualité).

ARTICLE 2 · PUBLIC CONCERNÉ ET PRÉREQUIS

Le bilan de compétences s'adresse à toute personne active souhaitant faire le point sur son parcours professionnel : salariés du secteur privé ou public, demandeurs d'emploi, travailleurs indépendants, professions libérales, entrepreneurs. Aucun prérequis n'est nécessaire.

Le bilan est réalisé exclusivement à distance, en visioconférence. Le bénéficiaire doit disposer d'un équipement adapté (ordinateur, tablette ou smartphone avec caméra et microphone), d'une connexion internet stable, et d'un espace garantissant la confidentialité des échanges.

ARTICLE 3 · PRESTATIONS INCLUSES

Ce qui est *compris.*

Le bilan de compétences comprend, selon la formule choisie :

- Les séances en visioconférence (entretiens individuels et, pour la formule Hybride, temps collectifs en mini-groupe)
- L'accès à un livret de suivi personnalisé (hébergé sur Canva, exercices adaptés au profil du bénéficiaire)
- L'accès à un Drive personnel partagé contenant les documents officiels, rapports de tests et tableau de bord de suivi
- Les tests de profil professionnel (CareerKey) et la construction du portefeuille de compétences (mescompetences.info)
- Le support par mail tout au long du parcours
- La remise du document de synthèse confidentiel à l'issue du bilan
- Un entretien individuel de suivi post-bilan à 6 mois

Détail des deux formules

Formule Hybride — 13 h · 7 heures d'entretiens individuels + 6 heures de temps collectifs en mini-groupe (3 à 6 participants), réparties sur 8 à 12 semaines.

Formule 100% Individuel — 13 h · 13 heures d'entretiens individuels exclusivement, réparties sur 8 à 12 semaines.

Dans la formule Hybride, les temps collectifs portent sur des dynamiques d'exploration et d'effet miroir, sans interférer avec la confidentialité des éléments personnels du bilan de chaque participant. Les phases d'analyse de la demande, de construction du projet et de conclusion sont strictement individuelles dans les deux formules.

ARTICLE 4 · TARIFS ET PAIEMENT

Tarifs et *règlement.*

FORMULE	DURÉE & MODALITÉS	TARIF
Formule Hybride	13 h — 7 h individuel + 6 h collectif	1 750 €
Formule 100% Individuel	13 h — 100% individuel	2 480 €

Le règlement peut s'effectuer par virement bancaire, carte bancaire ou tout autre moyen convenu. Un paiement échelonné peut être proposé selon la situation du bénéficiaire.

En cas de financement par un tiers (CPF, OPCO, plan de développement des compétences), une convention de financement est établie. Le financement CPF est plafonné à 1 600 € depuis le 25/04/2026 — un financement complémentaire (OPCO, employeur, financement personnel) peut être mobilisé pour le solde.

ARTICLE 5 · INSCRIPTION ET CONVENTION

L'inscription s'effectue à l'issue de l'entretien d'information gratuit, par retour du dossier d'inscription complété. La validation est confirmée par accusé de réception de l'organisme.

Avant tout démarrage, une convention de bilan de compétences est signée entre les deux parties. Elle détaille les objectifs, les étapes, les moyens mobilisés, les droits et obligations de chacun, conformément à l'article L6313-4 du Code du travail.

Dans le cadre d'un financement CPF, un délai de rétractation de 14 jours calendaires est obligatoire entre l'inscription sur Mon Compte Formation et le démarrage effectif du bilan. Pour un financement OPCO ou plan de développement des compétences : 14 jours calendaires.

ARTICLE 6 · ANNULATION, ABSENCE, REPORT

Si quelque chose *doit bouger.*

Annulation par le bénéficiaire

Les conditions suivantes s'appliquent pour toute annulation ou abandon par le bénéficiaire :

- **Financement CPF —** les conditions d'annulation et de remboursement sont régies par la réglementation spécifique de Mon Compte Formation.
- **Autres financements —** annulation à plus de 7 jours du début du bilan : aucuns frais. À moins de 7 jours du début : une indemnité de 50% du montant total peut être retenue.

Annulation par l'organisme

En cas d'annulation par l'organisme, une nouvelle date est proposée ou le remboursement intégral est effectué.

Absences et reports

- Une absence justifiée peut donner lieu à un rattrapage, sous réserve de disponibilité
- Une absence injustifiée ne donne pas droit à remboursement
- Tout report doit être demandé par écrit au moins 7 jours avant la séance concernée
- Dans la formule Hybride, les séances collectives planifiées ne peuvent être individuellement reportées — un rattrapage individuel équivalent peut être proposé sous réserve de disponibilité

ARTICLE 7 · RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

En cas de désaccord.

Toute réclamation peut être adressée par email à melanie@melanietalhouarn.fr, par téléphone au 06 33 88 86 80, ou via le formulaire de contact sur le site. L'organisme s'engage à y répondre dans un délai de 48 heures ouvrées.

Horaires de contact : du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (hors jours fériés et périodes de vacances).

En cas de désaccord persistant, le bénéficiaire peut recourir à un médiateur indépendant. En dernier ressort, le tribunal compétent est celui du siège social de l'organisme.

ARTICLE 8 · CONFIDENTIALITÉ ET DONNÉES PERSONNELLES

Le bilan de compétences est une démarche strictement confidentielle. Les résultats détaillés et le document de synthèse appartiennent exclusivement au bénéficiaire. Ils ne peuvent être communiqués à un tiers — employeur, financeur ou autre — qu'avec son accord explicite et écrit (art. L6313-4 du Code du travail).

Dans la formule Hybride, les participants aux temps collectifs s'engagent mutuellement à la confidentialité des échanges. La consultante rappelle cet engagement en début de chaque séance collective.

Le traitement des données personnelles collectées dans le cadre du bilan est conforme au RGPD (Règlement (UE) 2016/679). Le bénéficiaire peut à tout moment consulter, rectifier ou supprimer ses données. Pour toute information, consulter la politique de confidentialité disponible sur melanietalhouarn.fr.

ARTICLE 9 · ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Le bilan de compétences est accessible aux personnes en situation de handicap. Un échange préalable avec la référente handicap permet d'identifier les besoins spécifiques et d'étudier les adaptations nécessaires (rythme, supports, modalités d'accompagnement, aménagement éventuel des temps individuels et collectifs).

Référente handicap — Mélanie Talhouarn · melanie@melanietalhouarn.fr
Partenaires — RHF Pays-de-la-Loire (AGEFIPH) · Cap Emploi 44 · MDPH Loire-Atlantique

ARTICLE 10 · PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Propriété *et responsabilité.*

L'ensemble des outils, supports, exercices et documents produits par l'organisme dans le cadre du bilan sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction, diffusion ou utilisation à des fins autres que personnelles est interdite sans accord écrit préalable.

ARTICLE 11 · RESPONSABILITÉ

L'organisme s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer un accompagnement de qualité. Il ne peut garantir un résultat spécifique — reconversion immédiate, embauche, ou autre issue professionnelle — qui dépend de facteurs extérieurs à sa responsabilité.

En cas de force majeure (pandémie, grève, incident technique indépendant de la volonté de l'organisme) empêchant le bon déroulement du bilan, une solution de report ou d'adaptation sera proposée d'un commun accord avec le bénéficiaire.

ARTICLE 12 · DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable. À défaut, le tribunal compétent sera celui du siège social de l'organisme.

ACCEPTATION

En signant la convention de bilan de compétences, le bénéficiaire reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et en accepte les termes sans réserve.