

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 établi conformément aux dispositions applicables à la formation professionnelle, notamment l'article L6313-4 du Code du travail, et au référentiel national qualité (Qualiopi).

Mélanie Talhouarn

CONSULTANTE EN BILAN DE COMPÉTENCES · ORGANISME CERTIFIÉ QUALIOPI

IDENTITÉ DU PRESTATAIRE

Qui édite *ce document.*

PRESTATAIRE	Mélanie Talhouarn — Consultante en bilan de compétences
SIRET	845 173 319 00029
NDA	52441008944 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)
CERTIFICATION	Qualiopi (Certifopac) — catégorie : actions permettant de faire un 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 des bilans de compétences proposés par Mélanie Talhouarn. Elles encadrent l'inscription, la réalisation du bilan, les obligations des parties, les conditions de paiement et les modalités d'annulation, conformément aux dispositions applicables à la formation professionnelle (notamment l'article L6313-4 du Code du travail) et au référentiel national qualité.

Article 2 · Public concerné et prérequis

Le bilan 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 dispose d'un équipement adapté (ordinateur conseillé, 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.*

- Les séances en visioconférence (entretiens individuels et, en formule Hybride, ateliers en mini-groupe)
- L'accès à un livret de suivi personnalisé (exercices adaptés au profil du bénéficiaire)
- L'accès à un espace en ligne personnel contenant les documents officiels, les rapports de tests et le tableau de bord de suivi
- Les tests de profil professionnel (CareerKey) et la construction du portefeuille de compétences (mescompetences.info)
- Le support par email tout au long du parcours
- La remise du document de synthèse confidentiel à l'issue du bilan
- Un entretien individuel de suivi six mois après le bilan

Détail des deux formules

Formule Hybride — 13 h · 7 heures d'entretiens individuels + 6 heures d'ateliers en mini-groupe (3 à 6 participants).
Formule 100 % Individuel — 13 h · 13 heures d'entretiens individuels.

13 heures de face à face, quelle que soit la formule. En moyenne, le bilan se déroule en moins de 2 mois : c'est une indication, pas une obligation. Le calendrier est fixé ensemble au démarrage et s'adapte à votre situation.

Les ateliers en mini-groupe (formule Hybride, 3 à 6 participants) sont animés par Mélanie Talhouarn ou par une consultante partenaire de l'organisme, selon les disponibilités. Les séances individuelles sont toutes réalisées avec Mélanie Talhouarn.

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

ARTICLE 4 · TARIFS ET PAIEMENT

Tarifs et *règlement.*

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

En cas de financement par le CPF, le financement est plafonné à 1 600 € depuis le 25/04/2026 ; le reste à charge éventuel se règle avant le démarrage, sur moncompteformation.gouv.fr. Pour les autres financements (OPCO, plan de développement des compétences, financement personnel), une convention de financement est établie et le règlement s'effectue par virement bancaire, carte bancaire ou tout autre moyen convenu. Un paiement échelonné peut être proposé selon la situation.

Article 5 · Inscription et convention

Avant toute inscription, nous faisons un premier échange de 30 minutes en visio, sans engagement, pour comprendre votre situation et vérifier que le bilan répond à votre besoin. Réservation : rdv.melanietalhouarn.fr.

L'inscription s'effectue ensuite sur Mon Compte Formation (financement CPF) ou par retour du dossier d'inscription complété (autres financements). Avant tout démarrage, une convention de bilan de compétences est signée entre les parties : elle détaille les objectifs, les étapes, les moyens mobilisés et les droits et obligations de chacun (art. L6313-4 du Code du travail).

Un délai minimum de 14 jours calendaires est respecté entre l'inscription et le démarrage du bilan, quel que soit le mode de financement. L'organisme ne demande jamais les identifiants Mon Compte Formation du bénéficiaire et ne pratique pas le démarchage.

ARTICLE 6 · ANNULATION, ABSENCE, REPORT

Si quelque chose *doit bouger.*

Annulation par le bénéficiaire

Financement CPF — les conditions d'annulation et de remboursement sont régies par les conditions générales 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

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

En formule Hybride, les ateliers collectifs planifiés ne peuvent être reportés individuellement ; 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, par téléphone ou via le formulaire de contact du site. L'organisme s'engage à y répondre sous 48 heures ouvrées.

TÉLÉPHONE	06 33 88 86 80
EMAIL	melanie@melanietalhouarn.fr
HORAIRES	Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (hors jours fériés et périodes de vacances)

En cas de désaccord persistant, vous pouvez recourir sans frais au médiateur de la consommation auquel l'organisme adhère :

MÉDIATEUR	CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris · www.cm2c.net

Article 8 · Confidentialité et données personnelles

Les résultats détaillés et le document de synthèse appartiennent exclusivement au bénéficiaire et ne peuvent être communiqués à un tiers qu'avec son accord explicite et écrit (art. L6313-4 du Code du travail). En formule Hybride, les participants s'engagent mutuellement à la confidentialité des échanges ; l'animatrice le rappelle au début de chaque atelier. Le traitement des données est conforme au RGPD ; le bénéficiaire peut consulter, rectifier ou supprimer ses données à tout moment (politique de confidentialité sur melanietalhouarn.fr).

Article 9 · Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Le bilan est accessible aux personnes en situation de handicap. Un échange préalable avec la référente handicap permet d'identifier les besoins et d'étudier les adaptations nécessaires (rythme, supports, modalités, aménagement 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

Les outils, supports, exercices et documents produits par l'organisme 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 met en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer un accompagnement de qualité. Il ne peut garantir un résultat spécifique — reconversion, embauche ou autre issue professionnelle — qui dépend de facteurs extérieurs. En cas de force majeure, une solution de report ou d'adaptation est proposée d'un commun accord.

Article 12 · Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties recherchent en priorité une solution amiable, puis, le cas échéant, la médiation de la consommation (article 7). À défaut, le tribunal compétent est déterminé selon les règles de droit commun.

ACCEPTATION

En signant la convention de bilan de compétences, le bénéficiaire reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et en accepte les termes.