



Conditions générales de vente des prestations

Conseil, Formation et Bilan de compétences

Mises à jour le 1^{er} décembre 2025

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des relations contractuelles entre : La SA Synthèse Action, société par actions simplifiées au capital de 3 400 euros immatriculée au RCS d'Alençon sous le numéro 51904727800014, 29, rue Jean Mantelet, 61000 Alençon, cabinet conseil et organisme de formation professionnelle continue enregistré sous le numéro 25610078461 auprès du Préfet de la région Normandie,

Ci-après dénommée « Synthèse Action, Cabinet Conseil et Organisme de formation », Et, Toute personne morale contractant pour qu'une prestation soit délivrée à des tiers (« les Stagiaires »),

Ou

Toute personne physique souhaitant contracter à titre individuel (le/la stagiaire),

Ci-après dénommée « l'entreprise cliente et/ou Le Bénéficiaire »,

Conjointement dénommées « Les Parties ».

Le cabinet SYNTHÈSE ACTION est d'une part, un cabinet conseil en gestion des ressources humaines et gestion commerciale et d'autre part, un organisme de formation et de bilans de compétences proposant différents types de prestations définies aux termes de la présente convention.

L'organisme de formation garantit respecter l'ensemble de ses obligations légales et en particulier celles du Code du Travail relatives à la formation professionnelle continue. En tant que centre de formation Datadocké, l'organisme de formation respecte les engagements fixés afin d'assurer des prestations de qualité.

Article 1 : Nos Services

SYNTHÈSE ACTION propose les services et prestations suivants :

- Formation : formation avec programme général ou formation sur-mesure, au sens de l'article L6313-1 du Code de Travail (disponible sur demande à SYNTHÈSE ACTION par téléphone et/ou mail et/ou physiquement sur site et/ou information sur le site internet selon formation)
- Accompagnement individuel ou collectif : Bilan de compétences au sens de l'article L6313-1 du Code du Travail (disponible sur demande à SYNTHÈSE ACTION par téléphone et ou mail et ou physiquement sur site), outplacement individuel ou collectif, ...
- Conseil : Prestation de conseil et d'assistance opérationnelle en Gestion des Ressources Humaines en entreprise (disponible sur demande à SYNTHÈSE ACTION par téléphone et ou mail et ou physiquement sur site)
- Recrutement : Prestation de recrutement (disponible sur demande à SYNTHÈSE ACTION par téléphone et ou mail et ou physiquement sur site)
- Coaching : Prestation de coaching professionnel (disponible sur demande à SYNTHÈSE ACTION par téléphone et ou mail et ou physiquement sur site).

Article 2 : Accès à nos services

Les prestations dispensées par le cabinet SYNTHÈSE ACTION sont ouvertes à tous, sans condition discriminatoire. Nos locaux ne sont pas accessibles aux personnes en situation de mobilité réduite.

Article 3 : Modalités d'inscription

Pour chaque prestation, les demandes d'inscriptions se font directement auprès du cabinet SYNTHÈSE ACTION, par courrier postal, téléphone ou par courriel à contact@Synthese-action.fr ou par téléphone au 06 30 32 59 60.

La fiche « bulletin d'inscription » avec les conditions générales de vente annexée constitue notre bon de commande pour l'activité formation et/ou bilan de compétences.

Toute inscription vaut acceptation sans réserve par le Client des conditions générales de vente et de l'intégralité du programme de stage ou de la convention liée à la prestation désirée. L'inscription n'est définitive qu'à réception par courrier postal/mail ou fax du bulletin d'inscription individuel dûment rempli, daté, signé et avec le cachet ou d'un document contractuel spécifique à la prestation désirée (devis, contrat ou convention).

Aucune inscription orale ni aucune inscription par simple retour de courriel ne pourra être prise en compte ni engager Synthèse Action en tant que cabinet conseil ou organisme de formation.

Article 4 : Organisation de nos prestations

CONDITIONS D'EXECUTION

Afin de s'assurer que la prestation choisie correspond aux attentes du Bénéficiaire, SYNTHÈSE ACTION, en tant qu'organisme de formation peut organiser un entretien de positionnement au cours duquel les besoins et objectifs des stagiaires seront déterminés.

Les prestations proposées sont organisées par SYNTHÈSE ACTION qui prend en charge la mise à disposition de locaux adaptés et garantit la présence d'intervenants qualifiés pour chaque prestation.

Le bénéficiaire peut malgré tout faire le choix d'organiser la prestation au sein de ses locaux.

Dans le cas contraire, SYNTHÈSE ACTION, en tant qu'organisme de formation, est le seul décisionnaire concernant le lieu de la prestation et peut être amené à le modifier au cours de la prestation.

SYNTHÈSE ACTION est seul décisionnaire concernant l'intervenant choisi pour animer la prestation et peut être amené à le remplacer au cours de la prestation.

Inscriptions, convocations et documents

Après réception du bulletin, une confirmation d'inscription est envoyée au client par e-mail dans les 5 jours et une convocation écrite est envoyée directement au stagiaire, avec copie au responsable de l'inscription, par mail au plus tard 10 jours avant le début de la formation ou à réception de l'inscription si celle-ci est faite moins de 10 jours avant le début de la formation.

Pour toute inscription réalisée avec l'utilisation du système d'information « Mon Compte Formation », SYNTHÈSE ACTION s'engage à respecter le délai obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de la proposition de commande et la date de début de la formation mentionnée dans la proposition, permettant de répondre aux exigences de la plateforme « Mon Compte Formation ».

Dans tous les cas, il appartient au responsable de l'inscription de s'assurer que le stagiaire a reçu la convocation envoyée.

Un certificat de réalisation est remis individuellement aux stagiaires dès lors où la formation a été suivie intégralement. Un double est envoyé au Client.

Organisation des groupes

Nous limitons, dans un souci d'efficacité pédagogique, nos groupes de 4 à 12 personnes, selon les thèmes. De tels groupes favorisent l'échange et la réponse aux attentes de chacun. Nous insistons sur la nécessité du respect des pré-requis qui permettent de profiter pleinement des formations et d'atteindre les objectifs fixés. L'équipe est à la disposition des stagiaires pendant leur séjour pour les aider sur quelque sujet que ce soit.

Participation

Nous accueillons les stagiaires dans des locaux appropriés à la formation. L'adresse est précisée sur la convocation. Les horaires sont : 9h ou 9h30 et 17h/18h00 selon la formation. L'accueil dans l'établissement est ouvert 30 minutes avant le début de la formation. L'accueil en salle de formation se fait 15 minutes avant le début de la formation.

En cas d'absence ou de retard, les participants devront prévenir le secrétariat de SYNTHÈSE ACTION et fournir un justificatif écrit. Aucun stagiaire ne peut quitter les lieux de la formation sans une autorisation préalable de son entreprise.

Le stagiaire s'engage à respecter le règlement intérieur de SYNTHÈSE ACTION applicable aux stagiaires, affiché dans les locaux et téléchargeable sur le site SyntheseAction.fr.

Suivi

Nous offrons à tous nos stagiaires la possibilité de contacter par mail ou par téléphone au 06 30 32 59 60, dans un délai de 3 mois, leur formateur pour tout complément d'information qu'ils souhaiteraient suite à leur stage.

ANNULATION, ABANDON OU REPORT DES FORMATIONS, BILANS DE COMPETENCES :

Du fait de SYNTHÈSE ACTION :

D'une manière générale, en cas de survenance d'un événement indépendant de la volonté de SYNTHÈSE ACTION, ce dernier pourra procéder au report de la formation et /ou du bilan de compétences sans aucun dédommagement.

Il proposera au bénéficiaire de nouvelles dates et/ou nouveau lieu, ce qui donnera lieu à une nouvelle contractualisation. Ainsi, SYNTHÈSE ACTION définit dans ses fiches formation et programmes le nombre requis de participants.

SYNTHÈSE ACTION peut par ailleurs maintenir une formation avec un nombre réduit sauf si ce nombre est jugé pédagogiquement insuffisant ; SYNTHÈSE ACTION se réserve alors le droit d'ajourner le stage.

Dans ce cadre, SYNTHÈSE ACTION s'engage à informer le Client dans les 11 jours ouvrables et à proposer une nouvelle date. Un écrit de confirmation est envoyé au Client.

SYNTHÈSE ACTION se réserve le droit exceptionnel d'annuler ou reporter une formation en cas de force majeure et s'engage à informer le Client et à proposer une nouvelle date. Un écrit de confirmation est envoyé au Client. De façon non exhaustive, les événements pouvant contraindre SYNTHÈSE ACTION, en tant qu'organisme de formation et/ou centre de bilan de compétences à procéder à un report sont les suivants : l'absence d'un formateur, d'un consultant ou d'un coach, le nombre de stagiaires inscrits insuffisant, tout problème logistique ou technique.

Du fait du Client :

Le Client peut annuler ou reporter, sans frais, une formation si cela intervient au plus tard 11 jours ouvrables avant la date de début de la formation. Il est possible de remplacer une personne par une autre ayant le même profil et le même besoin.

Après ce délai, quel qu'en soit le motif, à l'exception d'un cas de force majeure, SYNTHÈSE ACTION se réserve le droit de facturer directement au Client des frais d'annulation selon les conditions suivantes : De 11 à 06 jours ouvrables avant la formation : 50 % de la commande De 05 jours ouvrables au démarrage de la formation : 100 % de la commande Après le début de la formation en cas d'abandon ou d'absentéisme, SYNTHÈSE ACTION se basera sur la feuille d'émargement

(feuille de présence) pour facturer directement au Client la totalité du prix de la formation ou de la prestation. Toute annulation ou changement doit nous parvenir par écrit. C'est la date de réception de l'annulation écrite qui fait foi.

Article 5 : Obligations de SYNTHÈSE ACTION

SYNTHÈSE ACTION, en tant qu'organisme de formation et centre de bilans de compétences, s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon déroulement de la prestation choisie par le bénéficiaire et/ou client. A ce titre, SYNTHÈSE ACTION s'engage à faire tout son possible pour garantir un accueil dans des locaux sains, propres et adaptés aux conditions de la prestation.

Néanmoins, SYNTHÈSE ACTION ne saurait être tenu responsable en cas de défaillance de ses prestataires d'accueil. De plus, SYNTHÈSE ACTION s'engage à respecter sa politique en matière de recrutement pour l'ensemble des prestations dispensées afin de garantir la qualité des interventions et l'habilitation des intervenants aux outils psychométriques utilisés.

Plus généralement, SYNTHÈSE ACTION étant soumis à une obligation de moyen, sa responsabilité ne saurait être engagée que pour des fautes commises consciemment et alors qu'il disposait de l'ensemble des éléments nécessaires. En tant qu'organisme de formation et centre de bilans de compétences, SYNTHÈSE ACTION s'engage à tenir le stagiaire/bénéficiaire, l'entreprise cliente et le financeur informés de tout changement qui pourrait survenir au cours de la prestation.

SYNTHÈSE ACTION, en tant qu'organisme de formation et centre de bilans de compétences, s'engage à respecter l'ensemble des termes du contrat conclu, en particulier le programme et le déroulement de la prestation ainsi que les modalités de règlement. SYNTHÈSE ACTION, en tant qu'organisme de formation et centre de bilans de compétences, s'engage à mettre tout en œuvre pour garantir la confidentialité des échanges entre les stagiaires et l'intervenant, en particulier lors des bilans de compétences.

Plus généralement, SYNTHÈSE ACTION s'engage à ne pas divulguer, transmettre ou vendre aucune information récoltée au cours de la prestation.

Article 6 : Obligations du bénéficiaire et du client

Le bénéficiaire s'engage à respecter l'ensemble des modalités de la prestation fixée dans le document contractuel signé. Le bénéficiaire s'engage à être présent et ponctuel lors de la prestation. Le client s'engage à procéder au règlement de la prestation dans les délais convenus. Le bénéficiaire respecte le règlement intérieur des lieux où la prestation aura lieu.

SYNTHÈSE ACTION ne saurait être tenu responsable en cas de manquement au règlement intérieur, et plus généralement à toute règle imposée au sein de ce dernier. Le bénéficiaire s'engage à adopter un comportement respectueux envers les intervenants et autres bénéficiaires de la prestation. En cas de manquement du bénéficiaire à ces obligations, SYNTHÈSE ACTION pourra être amené à modifier les conditions initiales de la prestation, voire à mettre un terme à cette prestation, à condition de respecter les dispositions du code du Travail.

Article 7 : Propriété intellectuelle

SYNTHÈSE ACTION s'engage sur la confidentialité de l'ensemble des informations transmises par l'entreprise au cours des prestations, ainsi qu'à ne divulguer sous aucun prétexte les documents confiés. Pour mémoire : l'utilisation des documents par SYNTHÈSE ACTION est soumise aux articles 40 et 41 de la loi du 11 mars 1957 : « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayant cause est illicite ». L'article 41 de la même loi n'autorise que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et « les analyses et courtes citations, sous réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur et la source ».

Toute représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, ne respectant pas la législation en vigueur constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et 429 du code pénal. Le Client s'engage en son nom et

celui de ses collaborateurs ou de tout intervenant avec lequel il serait lié par contrat à respecter la propriété intellectuelle et à utiliser les supports et outils fournis en conformité avec les règles d'usage et en particulier à ne pas les diffuser à l'extérieur ou en faire un usage commercial. En cas de manquement à cette clause, la responsabilité du client et/ou Bénéficiaire pourra être engagée.

Article 8 : Détermination du prix

Les tarifs de nos prestations sont indiqués HT et sont majorés du taux de TVA applicable en vigueur à la date de facturation. Les prix communiqués comprennent les frais de la prestation et/ou d'animation ainsi que les éventuels documents pédagogiques distribués. Sauf mention expresse contraire dans le devis et/ou la convention et/ou le contrat signé (s), les repas ne sont pas inclus dans ce prix. Étant donné que SYNTHÈSE ACTION propose des prestations sur mesure en formation, le prix final de la prestation peut varier. Ainsi, il est convenu que le prix dû est le prix mentionné sur le devis et/ou la convention et/ou le contrat, même s'il diffère du prix affiché sur les sites Internet de la structure SYNTHÈSE ACTION, ou sur les différentes plateformes ou leurs prestations sont référencées.

Article 9 : Facturation & Règlement

Nos factures sont émises au plus tard à l'issue de la formation ou du bilan de compétences sauf mention contraire dans la convention de formation signée. Les modalités de règlement du prix diffèrent en fonction de la prise en charge ou non de la prestation par un intermédiaire (OPCO ou plateforme CPF).

En conséquence, l'entreprise cliente et/ou le bénéficiaire et SYNTHÈSE ACTION, en tant qu'organisme de formation, s'engagent à respecter les modalités de paiement inscrites sur le contrat et/ou la convention signé (és).

Si l'entreprise cliente et/ou le bénéficiaire souhaite(nt) que le règlement soit émis par son opérateur de compétences, il lui appartient de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation ou du bilan de compétences et de s'assurer de la bonne fin de cette demande. Lorsque l'opérateur de compétences permet le paiement par subrogation, l'entreprise cliente et/ou le bénéficiaire peut sélectionner cette option mais doit en informer SYNTHÈSE ACTION par mail à contact@synthese-action.fr. L'accord de prise en charge doit être communiqué au moment de l'inscription accompagné du dossier complété.

Si l'accord de prise en charge ne parvient pas à l'organisme de formation au premier jour de la formation, la totalité des frais de formation sera facturée à l'entreprise cliente et/ou au Bénéficiaire, suivant les modalités établies aux termes du contrat et/ou de la convention. Dans le cadre du bilan de compétences, la prestation ne pourra pas débuter si SYNTHÈSE ACTION n'a pas reçu la prise en charge. En cas de prise en charge partielle par l'opérateur de compétences, la partie non prise en charge sera directement facturée à l'entreprise cliente et/ou bénéficiaire. Les paiements seront effectués auprès de SYNTHÈSE ACTION par chèque, espèce ou virement, en tenant compte de l'adresse et des coordonnées bancaires figurant sur la facture.

Toute somme due non payée dans un délai de quarante-cinq (45) jours après la facturation donnera lieu au paiement par l'entreprise et/ou le Bénéficiaire de pénalités de retard fixées sur le taux directeur de refinancement de la BCE, majoré de dix (10) points.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Bénéficiaire qu'elles ont été portées à son débit. En cas de non-paiement d'une facture arrivée à échéance et relancée selon notre procédure interne, SYNTHÈSE ACTION se réserve le droit de suspendre les prestations en cours. Les pénalités applicables sont celles indiquées sur la facture et suivent la réglementation en vigueur.

Conformément aux articles 441-6 c. com. et D. 441-5 c.com., tout retard de paiement entraîne de plein droit une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. En cas d'annulation d'une formation ou d'un bilan de compétences, l'acquittement du dédit ne peut en aucun cas être imputé sur le montant de la participation à la formation professionnelle et ne donne pas lieu à une convention de formation. La facturation fera l'objet d'une facturation simple.

Article 10 : Demande de remboursement

Au moment de son inscription et/ou du positionnement initial, le client et/ou le Bénéficiaire accepte (nt) sans réserve le programme qui lui (leur) est communiqué. En conséquence, une fois la prestation effectuée, il ne peut être donné lieu à aucune demande de remboursement.

Article 11 : Protection des données personnelles

Conformément à la réglementation RGPD et à la loi relative à la protection des données personnelles, l'ensemble des données personnelles recueillies au cours de la prestation feront l'objet d'un traitement effectué sous le contrôle de la Direction de SYNTHÈSE ACTION. Ces données permettent d'assurer le bon déroulement des prestations de SYNTHÈSE ACTION en tant qu'organisme de formation et/ou centre de bilan de compétences, qui en est seul destinataire.

SYNTHÈSE ACTION s'engage à ce qu'aucune donnée ne soit transmise à un tiers sans l'accord préalable du Bénéficiaire. Par les présentes conditions générales, le bénéficiaire accepte que ses données soient transmises à l'intervenant et à tout autre acteur de la prestation choisie. Les données du Bénéficiaire seront conservées jusqu'à cinq ans après la fin de la prestation. Ce délai s'interrompt en même temps que le délai de prescription. Le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation et de rectification des données le concernant. Ces droits peuvent être mis en œuvre par courrier à l'adresse suivante : SYNTHÈSE ACTION 27, rue Jean Mantelet, BP 277, 61000 Alençon ou par courriel à contact@synthese-action.fr. Le Bénéficiaire est désormais informé qu'il peut se prévaloir des droits inscrits aux articles 48 et suivants de la loi du 6 janvier 1978.

En particulier, il peut contacter SYNTHÈSE ACTION aux adresses susmentionnées afin d'obtenir la confirmation que ses données font ou non l'objet d'un traitement et d'obtenir des renseignements sur la finalité du traitement ainsi que son fonctionnement.

Le Bénéficiaire peut solliciter, à ses frais, l'obtention d'une copie de ses données. Le Bénéficiaire peut se prévaloir de son droit à l'oubli sous réserve de répondre aux conditions légales et réglementaires existantes. Le cas échéant, SYNTHÈSE ACTION effacera les données concernées dans les meilleurs délais. Le Bénéficiaire peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Dans le cas d'un désaccord du bénéficiaire sur les procédures mises en œuvre par SYNTHÈSE ACTION pour la protection de ses données, il lui est possible d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique des Libertés.

Article 12 : Réclamation

Toute réclamation doit être réalisée via un courriel à l'adresse suivante dans un délai de trois (3) mois à compter du fait générateur : contact@synthese-action.fr ou par voie postale et/ou contact téléphonique.

Article 13 : Responsabilité

SYNTHÈSE ACTION ne pourra en aucun cas être déclaré responsable d'un préjudice financier, commercial ou d'une autre nature, causé directement ou indirectement par les prestations fournies. Article 14 : Loi applicable et règlement des litiges Les relations entre SYNTHÈSE ACTION et l'entreprise cliente et/ou le bénéficiaire sont régies par le Code de Commerce. Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute saisine des juridictions. En l'absence d'issue amiable favorable, il est expressément convenu que le Tribunal de Commerce de Caen sera seul compétent.

Article 15 : Modification unilatérale des conditions générales

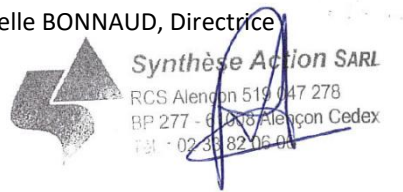
SYNTHÈSE ACTION se réserve le droit de modifier ses Conditions Générales à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la signature du devis, du contrat ou de la convention. Ces conditions générales prévaudront sur toutes autres Conditions Générales ou particulières non expressément agréées par SYNTHÈSE ACTION en tant qu'organisme de formation et centre de bilans de compétences.

Article 16 : Contact

L'entreprise cliente et/ou le Bénéficiaire peut contacter SYNTHÈSE ACTION directement par mail à contact@synthese-action.fr et/ou le consultant qui intervient ou qui est intervenu sur la prestation.

Fait à Alençon, le 1^{er} décembre 2025

Pour SYNTHÈSE ACTION Estelle BONNAUD, Directrice



Pour le Client Nom et Fonction + Cachet, Précédé de la mention « lu et approuvé »