

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Bilan de compétences · Coaching · Conseil

Version 2.0 — en vigueur au 24 août 2026 (remplace la version du 2 novembre 2021)

SARL LCCF (Lagon Coaching Conseil Formation) — 913 avenue du Général de Gaulle, 59910 Bondues

Tél. : 06 71 64 91 71 — bonjour@cenvous.com — www.cenvous.com

SIRET : 821 671 187 R.C.S. Lille Métropole — NAF : 7022Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 32591011759 auprès du Préfet de la région Hauts-de-France.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

PARTIE I — DISPOSITIONS COMMUNES

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par la SARL LCCF « C en Vous » : bilans de compétences, coaching individuel ou d'équipe, et missions de conseil.

Elles s'appliquent aussi bien aux clients professionnels (entreprises, administrations, travailleurs indépendants agissant dans le cadre de leur activité) qu'aux bénéficiaires particuliers agissant à des fins non professionnelles, ci-après désignés « consommateurs ».

La Partie IV énonce les dispositions propres aux consommateurs. En cas de contradiction, elle prévaut pour ces derniers.

LCCF se réserve la possibilité de mettre à jour les présentes CGV. La version applicable est celle en vigueur au jour de la commande ; elle est consultable sur www.cenvous.com et communiquée avec la proposition d'accompagnement.

Article 2 — Documents contractuels

Toute prestation fait l'objet, préalablement à son démarrage, d'une proposition d'accompagnement personnalisée précisant les objectifs, le contenu, les moyens mobilisés, le calendrier prévisionnel et le prix.

- Bilan de compétences financé par un employeur ou un OPCO : convention de formation professionnelle (article L.6353-1 du Code du travail), ou convention tripartite lorsque le bilan est réalisé au titre du plan de développement des compétences.
- Bilan de compétences financé par le Compte Personnel de Formation : convention bipartite, complétée par les Conditions Générales et Particulières de la plateforme Mon Compte Formation.
- Bilan de compétences autofinancé par un particulier : contrat de formation professionnelle (articles L.6353-3 et suivants du Code du travail).
- Coaching et conseil : contrat de prestation conclu entre LCCF, le client et, le cas échéant, le bénéficiaire.

Un certificat de réalisation est adressé à l'issue de chaque action concourant au développement des compétences.

Article 3 — Moyens pédagogiques et techniques

Les moyens pédagogiques et techniques, les modalités de déroulement et l'encadrement sont précisés dans la proposition d'accompagnement transmise avant la conclusion du contrat.

Un espace client personnel et sécurisé, accessible par un code d'accès individuel, est mis à disposition du bénéficiaire : exercices guidés, dépôt de travaux, synthèses d'étape, ressources et suivi du cheminement. L'accès en est strictement personnel et les identifiants ne peuvent être communiqués à un tiers.

Les prestations peuvent se dérouler en présentiel dans les locaux de LCCF ou à distance en visioconférence. Dans les deux cas, LCCF garantit un environnement assurant la discrétion et la confidentialité des échanges. Le bénéficiaire s'assure, pour les séquences à distance, de disposer d'une connexion adaptée et d'un lieu préservant cette confidentialité.

Article 4 — Accessibilité et situation de handicap

Les locaux de LCCF ont reçu l'agrément ERP et accueillent les personnes à mobilité réduite : ascenseur, rampe d'accès et places de parking dédiées. La modalité à distance constitue également une mesure de compensation mobilisable.

Référente handicap : Emilie LAGON — bonjour@cenvous.com — 06 71 64 91 71.

Tout besoin d'aménagement doit être signalé dès le premier contact. La référente handicap analyse le besoin, propose les adaptations pédagogiques ou matérielles possibles et mobilise, en tant que de besoin, le réseau de partenaires spécialisés (Cap emploi, Agefiph, Ressource Handicap Formation).

Article 5 — Évaluation et satisfaction

Les objectifs de la prestation sont formalisés à son démarrage, avec les critères de réussite définis par le bénéficiaire. Leur atteinte est formalisée en fin de parcours dans le document de restitution.

Un questionnaire de satisfaction et de suggestions d'amélioration est proposé à l'issue de chaque prestation. Pour les bilans de compétences, un entretien de suivi est proposé six mois après la fin de l'accompagnement.

Article 6 — Prix, facturation et règlement

Tous les prix sont exprimés en euros.

Bilans de compétences et actions de formation : prestations exonérées de TVA en application de l'article 261-4-4° a du Code général des impôts, LCCF étant titulaire de l'attestation délivrée par la DREETS Hauts-de-France.

Coaching et conseil : prestations soumises à TVA, exprimées toutes taxes comprises.

Les frais de déplacement des consultants, de location de salle, de documentation et de matériel éventuel sont facturés en sus lorsqu'ils sont prévus dans la proposition.

Clients professionnels

Le règlement s'effectue par virement, à 30 jours date de facture, sans que le délai puisse excéder les maxima prévus à l'article L.441-10 du Code de commerce. Tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application de pénalités calculées au taux d'intérêt légal majoré, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les frais engagés sont supérieurs.

Règlement par un opérateur de compétences

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le client, il appartient à celui-ci d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la prestation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription. En cas de prise en charge partielle, la différence est facturée au client. Si l'accord ne parvient pas à LCCF au premier jour de la prestation, LCCF se réserve la possibilité d'en facturer la totalité au client.

Article 7 — Annulation, dédit et abandon

Toute annulation doit être notifiée par écrit (courriel ou courrier).

7.1 Bilans de compétences et actions de formation

- Annulation plus de 7 jours ouvrés avant le début : aucun frais.
- Annulation entre 7 jours ouvrés et 48 heures avant le début : 50 % du montant total.
- Annulation moins de 48 heures avant le début, ou interruption en cours de prestation : seules les heures effectivement réalisées sont dues, au prorata.

7.2 Coaching et conseil

Toute séance annulée ou reportée moins de 48 heures avant l'heure convenue est due dans son intégralité. Au-delà de ce délai, la séance est reportée sans frais.

7.3 Force majeure et cessation du fait de LCCF

En cas de cessation anticipée du fait de LCCF, ou d'empêchement du bénéficiaire pour un cas de force majeure dûment justifié, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata de leur valeur.

LCCF se réserve le droit de reporter une séance en cas de circonstance exceptionnelle, avec un délai de prévenance raisonnable et sans pénalité pour le bénéficiaire.

7.4 Prestations financées par le CPF

Pour les prestations financées par le Compte Personnel de Formation, les conditions d'annulation sont celles de l'article 6.2 des Conditions Particulières Titulaires de la plateforme Mon Compte Formation, qui prévalent sur le présent article.

Article 8 — Confidentialité et engagements déontologiques

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de quelque nature qu'ils soient auxquels elles auraient accès à l'occasion de l'exécution du contrat ou des échanges qui l'ont précédé.

Dispositions propres au bilan de compétences

Conformément à l'article L.6313-4 du Code du travail, le bilan ne peut être réalisé qu'avec le consentement du bénéficiaire. Le refus d'un salarié de consentir à un bilan proposé par son employeur ne constitue ni une faute ni un motif de licenciement.

Les résultats détaillés et le document de synthèse ne peuvent être communiqués à quiconque sans l'accord écrit du bénéficiaire. La décision de les transmettre à un employeur, un financeur ou tout autre tiers lui appartient exclusivement.

Les documents élaborés au cours du bilan, ainsi que le document de synthèse, sont détruits à l'issue de celui-ci, sauf demande écrite du bénéficiaire de les conserver pendant une durée maximale d'un an. Ce choix est recueilli dans la convention et peut être modifié à tout moment.

La consultante observe une stricte neutralité à l'égard des choix d'orientation du bénéficiaire. L'ensemble des engagements déontologiques figure dans la charte de déontologie de LCCF, remise préalablement à l'inscription.

Dispositions propres au coaching d'équipe

Les restitutions faites au commanditaire à l'issue d'entretiens individuels sont anonymes ; leurs conditions sont précisées à l'équipe au début de la démarche. En aucun cas l'accompagnateur ne formule un avis individuel sur une personne accompagnée.

Article 9 — Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées sont traitées conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés. Le responsable de traitement est la SARL LCCF, représentée par Emilie LAGON.

Elles sont collectées aux fins strictes d'inscription, d'exécution et de suivi de la prestation, ainsi que du respect des obligations légales de LCCF. La base légale est l'exécution du contrat et le respect d'obligations légales.

- Documents produits au cours d'un bilan de compétences : détruits à l'issue du bilan, sauf demande écrite de conservation d'un an maximum.
- Pièces administratives, contractuelles et comptables : conservées pour la durée légale de prescription des contrôles administratifs et financiers, et pour la durée légale en matière comptable.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, exerçable à bonjour@cenvous.com. Il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL. La politique de confidentialité est consultable sur <https://cenvous.com/politique-confidentialite/>.

Article 10 — Propriété intellectuelle

Toute reproduction, représentation, modification, publication ou transmission, totale ou partielle, des contenus et supports de LCCF est interdite, quels que soient le procédé et le support utilisés. Les supports remis au bénéficiaire sont réservés à son usage personnel.

LCCF demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations.

Article 11 — Réclamation et médiation

Toute réclamation peut être adressée par écrit à bonjour@cenvous.com ou par courrier au 913 avenue du Général de Gaulle, 59910 Bondues. LCCF en accuse réception sous 8 jours et apporte une réponse motivée dans un délai maximum de 30 jours.

Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, le bénéficiaire ayant la qualité de consommateur peut, après démarche écrite préalable restée sans solution, saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève LCCF, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation :

- Avenir Conso — formulaire sur www.avenir-conso.com
- ou par courrier : Avenir Conso, 197 boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

Le recours à la médiation est facultatif et gratuit pour le consommateur ; il ne fait pas obstacle à une action judiciaire ultérieure.

Article 12 — Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut de résolution amiable, les tribunaux du ressort du siège social de LCCF sont compétents pour les litiges opposant LCCF à un client professionnel. Pour les consommateurs, les règles de compétence du Code de procédure civile s'appliquent.

PARTIE II — DÉFINITION DES PRESTATIONS

Article 13 — Bilan de compétences

Action concourant au développement des compétences relevant du 4° de l'article L.6313-1 du Code du travail, régie par les articles L.6313-4 et R.6313-4 à R.6313-8 du même code.

Le bilan permet à toute personne active — salarié en CDD ou CDI, demandeur d'emploi, agent public, profession libérale, travailleur non salarié ou chef d'entreprise — d'analyser ses compétences, aptitudes et motivations afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation.

Il se déroule en trois phases — préliminaire, investigation, conclusion — et sa durée ne peut excéder 24 heures. Il donne lieu à la remise d'un document de synthèse.

Les bilans de LCCF sont réalisables en présentiel ou à distance et sont éligibles au Compte Personnel de Formation via la plateforme Mon Compte Formation, ainsi qu'aux financements propres aux différentes professions.

Article 14 — Coaching

Coaching individuel

Parcours d'accompagnement permettant à une personne de développer ses compétences individuelles : faire face à une évolution de son environnement, développer ses qualités de leadership, adapter ses comportements, traiter une situation managériale complexe ou préparer une réorientation.

Coaching d'équipe et développement managérial

Accompagnement d'un collectif et de ses responsables visant à faire prendre conscience du fonctionnement du groupe, à identifier ce qui entrave son efficacité et à renforcer ce qui a de la valeur. La démarche vise la cohésion, la qualité des interactions et le climat de travail.

L'accompagnateur s'engage sur des moyens et non sur des résultats. Le coaching ne relève pas du soin ; lorsqu'une situation excède son champ, l'accompagnateur oriente vers un professionnel compétent.

Article 15 — Conseil

Missions d'analyse, de recommandation et d'appui à la décision réalisées pour le compte d'un client professionnel, dont l'objet, les livrables et les modalités sont définis dans la proposition d'intervention.

PARTIE III — DISPOSITIONS PROPRES AUX CONSOMMATEURS

Article 16 — Droit de rétractation

Trois régimes distincts s'appliquent selon le mode de conclusion et de financement du contrat.

16.1 Contrat de formation professionnelle conclu à titre individuel et aux frais du bénéficiaire

Conformément à l'article L.6353-5 du Code du travail, le bénéficiaire dispose d'un délai de 10 jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter. Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai. À son terme, il ne peut être exigé plus de 30 % du prix convenu, le solde donnant lieu à échelonnement au fur et à mesure du déroulement de la prestation.

16.2 Contrat conclu à distance ou hors établissement

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision.

16.3 Prestations financées par le Compte Personnel de Formation

Conformément à l'article 6.1 des Conditions Particulières Titulaires de Mon Compte Formation, le bénéficiaire dispose d'un délai de 14 jours ouvrés à compter de la confirmation de sa commande. La rétractation s'exerce depuis son espace personnel sur moncompteformation.gouv.fr, section « Dossier », puis « Annuler mon inscription ». Le remboursement intervient dans un délai maximum de 30 jours calendaires. Le bénéficiaire renonce à son droit de rétractation à la date de début du bilan mentionnée dans la commande acceptée.

16.4 Modalités communes

La rétractation peut être exercée par tout moyen écrit permettant d'en attester la date : courriel, courrier simple ou recommandé, ou, pour le CPF, via la fonctionnalité dédiée de la plateforme. Aucune forme particulière ne peut être imposée au consommateur.

Article 17 — Information précontractuelle

Préalablement à la conclusion du contrat et à tout règlement, LCCF remet au consommateur : la proposition d'accompagnement personnalisée, le programme détaillé, le règlement intérieur, la charte de déontologie et les présentes CGV, dans leurs versions en vigueur. Ces documents sont transmis par courriel et consultables sur www.cenvous.com.

Le nom et les qualifications de l'intervenante, le prix total, les modalités de règlement et les conditions d'annulation figurent dans la proposition et dans le contrat.

Fait à Bondues, le 24 août 2026

Émilie LAGON, gérante de la SARL LCCF