

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – RICOCHET

Applicables aux bilans de compétences et aux formations individuelles
Version du 23/01/2025

PRÉAMBULE

RICOCHET propose des bilans de compétences, formations individuelles réflexives et accompagnements personnalisés à visée non thérapeutique, relevant de la formation professionnelle continue (article L.6313-1 du Code du travail).

Ces prestations s'adressent à toute personne majeure souhaitant clarifier ses choix, renforcer son autonomie ou articuler ses aspirations et ses engagements.

MENTIONS LÉGALES

- **Structure juridique** : SARL au capital de 1 000 €
 - **SIRET** : 984 314 351 00011
 - **Code APE** : 8560Z - Formation continue d'adultes
 - **TVA applicable** : 20 %
 - **Numéro de déclaration d'activité** : en cours d'attribution
 - **Certification Qualiopi** : en cours de validation (audit initial le 13 juin 2025)
 - **Siège social** : 14 ter, rue Ulysse Ginat - 51510 Fagnières
 - **Téléphone** : 06 73 27 43 70
 - **E-mail** : kl.ricochet@gmail.com
 - **Site internet** : <https://www.ricochet-group.com/>
 - **Représentant légal et formateur référent** : Kévin Lassale
 - Diplômé de l'École Supérieure d'Ostéopathie (ESO Paris, 2014)
 - Diplôme Universitaire de Philosophie appliquée à l'ostéopathie (UCLY, 2023)
 - **Référent handicap** : Kévin Lassale (contact direct par e-mail ou téléphone)
-

PHILOSOPHIE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Chaque bénéficiaire reçoit, avant engagement, le document « L'esprit RICOCHET », présentant les valeurs, principes pédagogiques et éthiques de l'approche. Ce document non contractuel sert de repère librement mobilisable.

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTALE

Les supports pédagogiques sont transmis principalement en format numérique (PDF), dans une logique de sobriété. Une version papier peut être remise sur demande explicite du participant.

INDICATEURS DE PERFORMANCES

Les taux d'achèvement, de satisfaction, d'engagement et de poursuite de projet sont consultables en ligne sur le site : <https://www.ricochet-group.com>

Responsabilité civile professionnelle

RICOCHET est assuré pour l'ensemble de ses activités par Les Abeilles, au titre de la responsabilité civile professionnelle.

Table des articles

1. Objet et champ d'application
2. Structure et progression des prestations
3. Modalités d'entrée à toute formation ou bilan
4. Lieu, accessibilité et organisation des prestations
5. Durée, rythme et méthodes pédagogiques
6. Tarification, contrats et modalités financières
7. Rétractation, annulation, abandon
8. Responsabilités et engagements réciproques
9. Données personnelles et confidentialité (RGPD)
10. Usage libre des contenus et reconnaissance des sources
11. Validité juridique, médiation et règlement des litiges
12. Mentions légales, présentation et annexes

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1.1 – Nature des prestations concernées

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités d'accès, de contractualisation, de déroulement et de règlement applicables à toute prestation proposée par RICOCHET. Elles s'appliquent aux prestations suivantes :

- Bilans de compétences (éligibles au Compte Personnel de Formation – CPF),
- Formations individuelles réflexives (non certifiantes, mais mobilisables dans le cadre du plan de développement des compétences),
- Accompagnements ponctuels personnalisés, à visée d'éclaircissement ou d'aide à la décision.

Toutes ces prestations relèvent de la formation professionnelle continue, au sens de l'article L.6313-1 du Code du travail.

Elles poursuivent un objectif exclusivement pédagogique et réflexif, sans finalité thérapeutique, médicale ou psychologique.

1.2 – Modalités de réalisation

Les prestations proposées peuvent se dérouler :

- En présentiel, dans les locaux partenaires de l'Hôtel d'Angleterre (51000 Châlons-en-Champagne),
- À distance, via visioconférence sécurisée ou téléphone,
- En site tiers (domicile, entreprise, tiers-lieu), sous réserve d'un accord préalable et de conditions logistiques compatibles.

Le format est défini conjointement avec le Participant lors de l'entretien préalable.

1.3 – Modalités de financement

Trois formes de financement peuvent être mobilisées :

- Financement individuel (fonds propres du Participant),
- Financement par un tiers (employeur, OPCO, Pôle emploi, etc.),
- Financement par le CPF, selon les règles de la plateforme [MonCompteFormation.gouv.fr](https://moncompteformation.gouv.fr).

1.4 – Acceptation des Conditions Générales de Vente

L'acceptation des présentes CGV est obligatoire pour toute inscription validée (signature d'un devis, contrat ou convention).

Dans le cas d'un financement CPF, les conditions générales d'utilisation de la plateforme MonCompteFormation (délais de rétractation, planification, signature numérique) priment sur certaines dispositions de ces CGV.

1.5 – Prérequis à l'entrée en formation

Les prestations sont ouvertes à toute personne majeure, sans condition de diplôme. Toutefois, les éléments suivants sont requis pour garantir un accompagnement de qualité :

- Maîtrise de la langue française (oral et écrit),
- Équipement adapté pour la visioconférence (ordinateur, tablette ou téléphone connecté),
- Disponibilité mentale pour s'engager dans une démarche réflexive,
- Volonté personnelle claire, libre et engagée,
- Remplissage du questionnaire préalable RICOCHET,
- Participation à un entretien préalable gratuit de 30 minutes.

ARTICLE 2 – STRUCTURE ET PROGRESSION DES PRESTATIONS

2.1 – Typologie des prestations

Les prestations proposées par RICOCHET s'organisent selon les formats suivants :

- Bilans : exploration structurée d'un domaine personnel ou professionnel (valeurs, habitudes, motivations, etc.) ;
- Formations individuelles réflexives : approfondissement de notions clés (biais cognitifs, fonctionnement décisionnel, leadership...) ;
- Accompagnements ponctuels personnalisés : réponse ciblée à une demande d'éclairage, de clarification ou de prise de recul ;
- Bilans de compétences : prestations conformes aux articles L.6313-4 et R.6313-4 du Code du travail, éligibles au financement CPF.

Toutes ces prestations s'inscrivent dans une démarche pédagogique et réflexive, basée sur l'entretien, la co-analyse, la mise en mots et la projection.

RICOCHET n'intervient en aucun cas dans un cadre thérapeutique. Aucun diagnostic médical, accompagnement psychologique ou suivi psychiatrique ne fait partie de ses missions, même de manière implicite.

2.2 – Liste indicative des prestations

Les formats suivants peuvent être proposés, seuls ou en combinaison :

- a) Bilan des habitudes
- b) Bilan des valeurs
- c) Formation « Influences » (déterminismes, biais cognitifs, responsabilité)
- d) Formation « Système 1 / Système 2 » (inspirée de Daniel Kahneman)
- e) Bilan de motivations
- f) Bilan d'orientation
- g) Dynamique de carrière
- h) Bilan managérial ou leadership
- i) Bilan de compétences (conforme au Code du travail)
- j) Entretien(s) ponctuel(s) de clarification

L'ordre présenté suit une progression pédagogique réfléchie, conçue pour accompagner une montée en conscience progressive. Il est conseillé de débiter par les bilans centrés sur les habitudes et les valeurs, puis d'explorer les influences et les motivations, avant d'aborder les thématiques d'orientation, de leadership ou de clarification avancée. Cette organisation favorise un parcours cohérent et adaptable à chaque situation.

Cette liste peut évoluer en fonction des besoins et des demandes spécifiques formulées par les participants.

2.3 – Logique de progression pédagogique

L'ordre dans lequel les prestations sont proposées reflète une progression volontaire, destinée à soutenir une montée en clarté et en autonomie :

- Les bilans fondamentaux (habitudes, valeurs) servent à poser les premiers repères,
- Les formations intermédiaires (influences, cognition, motivations) invitent à un regard critique sur ses déterminismes,
- Les bilans d'orientation ou de projection permettent de clarifier ses choix, dans une perspective existentielle ou professionnelle.

Il ne s'agit pas d'un parcours figé : chaque accompagnement est co-construit, individualisé et contextualisé.

2.4 – Méthodologie commune à toutes les prestations

Chaque prestation s'appuie sur :

- Une démarche réflexive structurée,
- Un programme détaillé remis avant engagement,
- Des objectifs pédagogiques personnalisés, définis en concertation,
- Des entretiens individualisés, interactifs et outillés,
- Une synthèse écrite personnalisée à l'issue du parcours (hors entretien ponctuel),
- Une attestation de fin de formation, conforme à l'article L.6353-1 du Code du travail.

2.5 – Qualification de l'intervenant

L'ensemble des prestations est conçu, animé et rédigé par Kévin Lassale, fondateur et formateur unique chez RICOCHET :

- Diplômé de l'École Supérieure d'Ostéopathie (ESO Paris, 2014),
- Titulaire d'un Diplôme Universitaire de philosophie appliquée à l'ostéopathie (UCLY Lyon, 2023),
- Expérience de terrain combinée (ostéopathie, accompagnement individuel, formation),
- Formation continue assurée par veille professionnelle, ateliers, lectures spécialisées.

ARTICLE 3 – MODALITÉS D'ENTRÉE À TOUTE FORMATION OU BILAN RICOCHET

3.1 – Prise de contact initiale

L'entrée dans une prestation RICOCHET repose sur une démarche volontaire, initiée par le bénéficiaire ou, dans certains cas, par son financeur identifié.

RICOCHET ne réalise aucun démarchage actif, afin de préserver une posture fondée sur l'autonomie, la lucidité et la confiance.

Le premier contact peut se faire :

- via le site officiel : www.ricochet-group.com, rubrique « Prendre rendez-vous » (hors périodes de maintenance),
- par téléphone ou SMS : 06 73 27 43 70,
- par courriel : kl.ricochet@gmail.com.

3.2 – Entretien préalable obligatoire

3.2.1 – Cadre réglementaire

Un entretien individuel préalable est systématiquement organisé avant toute contractualisation, conformément à :

- l'article L.6353-1 du Code du travail,
- l'indicateur 4 du Critère 2 du référentiel Qualiopi.

3.2.2 – Objectifs de l'entretien

Cet échange vise à garantir une entrée :

- Cohérente, par rapport aux attentes du participant,
- Volontaire, sans contrainte extérieure,
- Éclairée, grâce à une information complète.

Il permet de :

- Clarifier la demande initiale,
- Vérifier l'adéquation avec la pédagogie RICOCHET,
- Valider les conditions d'entrée :
 - ✓ compréhension du français (oral/écrit),
 - ✓ disponibilité mentale et émotionnelle,
 - ✓ équipement fonctionnel pour la visio,
 - ✓ engagement personnel réfléchi,
- Présenter les modalités pratiques (durée, rythme, lieu, coût, financement),
- Co-construire des objectifs pédagogiques individualisés, repris dans le contrat ou la convention.

3.2.3 – Format et conditions

- Durée indicative : 30 minutes,
- Format : visioconférence ou téléphone,
- Coût : entretien gratuit,
- Engagement : aucune obligation contractuelle à ce stade.

3.2.4 – Éléments complémentaires possibles

Selon les besoins exprimés, cet entretien peut inclure :

- Un test de connexion à la plateforme de visio,
- Une reprise du questionnaire préparatoire,

- L'accord sur un éventuel enregistrement audio à usage strictement personnel,
- L'élaboration d'un calendrier prévisionnel,
- Une discussion détaillée des modalités financières.

3.3 – Fiche individuelle de recueil des besoins

3.3.1 – Élaboration de la fiche

À l'issue de l'entretien, RICOCHET rédige une fiche de recueil des besoins, comprenant :

- Les motivations et attentes principales,
- Le contexte personnel ou professionnel de la demande,
- Les prérequis validés (langue, matériel, disponibilité),
- Les objectifs pédagogiques individualisés,
- Les périodes souhaitées.

3.3.2 – Archivage et valeur formelle

Cette fiche est conservée dans le dossier pédagogique du participant, dans le respect du RGPD.

Elle peut être mobilisée lors d'un audit ou d'un contrôle, pour attester de l'adéquation entre la prestation et la demande.

3.3.3 – Réinscription et actualisation

En cas de nouvelle demande plusieurs mois après une première prestation :

- Un entretien préalable actualisé est proposé,
- Il permet de réévaluer les besoins et de tenir compte des évolutions,
- Une nouvelle fiche est alors élaborée et jointe au nouveau contrat ou à la convention.

3.4 – Délais réglementaires selon le financement

3.4.1 – CPF (Compte Personnel de Formation)

- Délai obligatoire : 14 jours calendaires à compter de la signature du contrat. Pendant ce délai : aucun paiement n'est encaissé, aucune prestation ne débute.

3.4.2 – Financement personnel

- Délai de rétractation : 10 jours calendaires à compter de la signature du contrat (article L.221-10 du Code de la consommation),
- Pendant ce délai :

- aucun paiement n'est encaissé,
- aucune prestation ne peut commencer, sauf demande écrite du participant.

3.4.3 – Financement par un tiers

- Les délais spécifiques imposés par les financeurs (employeur, OPCO...) sont respectés,
- La prestation ne commence qu'après validation du financement,
- RICOCHET veille à accompagner activement la gestion administrative.

3.4.4 – Délai minimum avant démarrage

Afin d'harmoniser les pratiques et de garantir une organisation sereine, RICOCHET applique systématiquement un délai incompressible de 14 jours calendaires entre la validation contractuelle (signature du contrat ou validation CPF) et le début effectif de la prestation, quel que soit le mode de financement. Ce délai inclut la remise de la convocation au participant, la préparation logistique et le respect des droits de rétractation légaux. Aucune prestation ne peut être engagée sans le respect de ce délai, y compris à la demande expresse du participant.

3.5 – Entretien de suivi post-bilan

3.5.1 – Droit au suivi

Tout participant ayant réalisé un bilan de compétences avec RICOCHET bénéficie, jusqu'à 6 mois après la fin de la prestation, d'un entretien de suivi gratuit.

3.5.2 – Modalités pratiques

- Durée indicative : 30 minutes,
- Format : à distance (visioconférence ou téléphone), ou en présentiel.

3.5.3 – Finalité

Cet entretien permet de :

- Faire le point sur la suite donnée au bilan,
- Poser de nouvelles questions ou ajustements,
- Réengager une dynamique, si besoin, dans une continuité pédagogique.

3.6 – Dispositions transversales et traçabilité

Société RICOCHET
14 ter, rue Ulysse Ginat, 51510 Fagnières
Tél : 06 73 27 43 70 - E-mail : kl.ricochet@gmail.com
SIRET : 98431435100011 - APE 8560Z

Tous les éléments relatifs à l'entrée en formation ou en bilan (questionnaires, échanges, fiches, contrats) sont archivés conformément :

- Au référentiel Qualiopi,
- Au Code du travail et au Code de la consommation,
- À la politique de protection des données personnelles figurant en Annexe RGPD.

Ces données sont :

- Confidentielles et sécurisées,
- Conservées pendant 3 à 5 ans,
- Modifiables ou supprimables sur simple demande adressée à RICOCHET.

3.7 – Convocation avant le démarrage

Le participant reçoit, au plus tard 14 jours calendaires avant le premier rendez-vous, une convocation formelle précisant les informations pratiques : date, heure, lieu (ou lien de visio), nom du référent, et éléments éventuels à préparer. Cette convocation est transmise uniquement après validation du contrat ou du financement.

Cette convocation vaut confirmation logistique et complète les documents contractuels déjà signés (contrat ou convention).

ARTICLE 4 – LIEU, ACCESSIBILITÉ ET ORGANISATION DES PRESTATIONS

4.1 – Modalités de réalisation

Les prestations RICOCHET peuvent être organisées selon trois formats, définis conjointement avec le participant lors de l'entretien préalable :

- En présentiel, dans les bureaux partenaires de l'Hôtel d'Angleterre : 19, place Monseigneur Tissier – 51000 Châlons-en-Champagne (site accessible aux personnes à mobilité réduite, parking gratuit disponible) ;
- À distance, via une plateforme de visioconférence sécurisée (Zoom, lien personnalisé) ou par téléphone ;
- Sur site extérieur, à la demande du participant ou de son employeur : domicile, entreprise ou tiers-lieu, sous réserve d'un accord logistique et contractuel préalable.

Ce choix prend en compte :

- Les préférences personnelles du participant,
- Les conditions d'intimité, de confort et de disponibilité,
- La nature de la prestation sollicitée,
- Les éventuelles contraintes techniques ou personnelles.

4.2 – Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Engagement global

RICOCHET accorde une attention particulière à l'inclusion et à l'accessibilité pédagogique, en cohérence avec le droit à la formation pour tous.

Référent handicap

Le référent handicap est Kévin Lassale, également gérant de la structure.

Il peut être contacté directement :

- Par téléphone : 06 73 27 43 70
- Par e-mail : kl.ricochet@gmail.com

Procédure en cas de besoin d'adaptation

Tout besoin spécifique peut être signalé :

- dès la première prise de contact,
- ou à tout moment avant l'entrée en formation.

RICOCHET s'engage alors à :

- Analyser la demande avec confidentialité, attention et bienveillance,
- Étudier les possibilités d'adaptation : supports spécifiques, rythme ajusté, formats alternatifs, simplification des consignes, accompagnement tiers...,
- Répondre sous trois semaines maximum,
- Mobiliser, si nécessaire, un réseau de partenaires spécialisés : associations, structures médico-sociales, consultants accessibilité,
- Mettre en œuvre les ajustements validés dans un délai pouvant aller jusqu'à trois mois, selon la nature des adaptations.

Remarque complémentaire

Les coordonnées du référent handicap figurent dans tous les documents officiels et supports d'information.

En cas de situation complexe, RICOCHET peut orienter vers des acteurs spécialisés (AGEFIPH, Cap Emploi, structures médico-sociales...).

4.3 – Exemples d'aménagements envisageables

- Accès simultané à un support écrit et audio pour un même contenu,
- Ralentissement du rythme ou possibilité de pauses régulières,
- Reformulations simplifiées, répétées oralement si nécessaire,
- Passage en distanciel intégral si le présentiel présente une contrainte,
- Présence d'un tiers accompagnant, sur demande du participant et sous réserve de confidentialité.

Chaque situation est étudiée individuellement, avec une logique de possibilité adaptée, et non de standardisation.

ARTICLE 5 – DURÉE, RYTHME ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

5.1 – Formations individuelles (hors bilan de compétences)

Les formations individuelles proposées par RICOCHET, relevant de la formation professionnelle non certifiante, se déroulent généralement sur une base de 2 à 5 entretiens personnalisés, d'une durée moyenne comprise entre 1h00 et 1h30.

Durée estimée par module

- Entre 3h et 4h30 d'échange effectif,
- À cela s'ajoute un temps de préparation, d'analyse et de synthèse réalisé par le formateur, hors temps d'entretien.

Rythme recommandé

- Un entretien hebdomadaire est suggéré,
- Ce rythme peut être ajusté selon les disponibilités ou préférences du participant.

Livrables

- Une synthèse écrite personnalisée est remise à l'issue de chaque parcours complet (hors entretien ponctuel),

- Une attestation de fin de formation est remise, en conformité avec l'article L.6353-1 du Code du travail.

5.2 – Bilan de compétences

Le bilan de compétences réalisé par RICOCHET respecte strictement les articles L.6313-4 et R.6313-4 du Code du travail. Il comporte trois phases réglementaires :

1. Phase préliminaire : analyse de la demande, contractualisation, validation des attendus,
2. Phase d'investigation : exploration approfondie du parcours, des moteurs, des repères, des scénarios de projection,
3. Phase de conclusion : restitution finale, synthèse écrite, et élaboration d'un plan d'action réaliste.

Durée réglementaire

- 12 entretiens individuels de 1h30 : soit 18 heures de face-à-face,
- 6 heures de travail personnel du formateur : préparation, analyse, rédaction de la synthèse finale,
- Total de la prestation : 24 heures.

Suivi post-bilan

- Un entretien de suivi gratuit (30 minutes) peut être sollicité jusqu'à 6 mois après la fin du parcours,
- Ce suivi entre dans le cadre des exigences réglementaires (article R.6313-4 du Code du travail).

5.3 – Accompagnements personnalisés sur mesure

RICOCHET peut proposer des accompagnements hors cadre standardisé, en réponse à une demande spécifique.

Caractéristiques

- Durée, rythme et structure définis sur mesure,
- Cadre contractuel adapté (contrat ou convention spécifique),
- Ajustements progressifs possibles au fil du parcours, selon les évolutions ou les besoins exprimés.

5.4 – Méthodes pédagogiques mobilisées

Société RICOCHET
14 ter, rue Ulysse Ginat, 51510 Fagnières
Tél : 06 73 27 43 70 - E-mail : kl.ricochet@gmail.com
SIRET : 98431435100011 - APE 8560Z

Toutes les prestations RICOCHET reposent sur une approche :

- Réflexive, engageant le participant dans une exploration personnelle,
- Interactive, fondée sur le dialogue et les ajustements,
- Structurée, avec des repères clairs et un fil pédagogique lisible.

Les méthodes incluent :

- Des entretiens individualisés favorisant la mise en perspective,
- Des outils d'analyse et de clarification développés en interne,
- Des apports théoriques issus de la philosophie, des sciences humaines et des neurosciences, rendus accessibles et contextualisés,
- Une progression adaptée au rythme de chaque personne accompagnée.

5.5 – Documents remis au participant

À l'issue de chaque parcours complet :

- Une synthèse écrite personnalisée est remise,
- Une attestation de fin de formation est délivrée (hors entretien ponctuel isolé),
- Un questionnaire de satisfaction est proposé, dans une logique d'amélioration continue.

Remarque complémentaire

Pour les entretiens ponctuels (séance unique) :

- Une note de cadrage ou un retour oral peut être proposé,
- Cela reste à la convenance du participant et selon les modalités définies dans le devis.

5.6 – Modalités d'évaluation

Chaque parcours fait l'objet d'une évaluation de l'atteinte des objectifs, sous une forme adaptée :

- Grille d'autoévaluation,
- Bilan dialogué,
- Livrable synthétique,
- Ou retour oral de clôture.

La modalité retenue est précisée dans le contrat ou la convention individuelle.

ARTICLE 6 – TARIFICATION, CONTRATS ET MODALITÉS FINANCIÈRES

6.1 – Documents contractuels obligatoires

Toute prestation fait l'objet d'une formalisation contractuelle avant son démarrage, sous forme de :

- Devis, à signer avec la mention « Bon pour accord »,
- Contrat de formation, si le financement est individuel,
- Convention de formation, si un tiers financeur est impliqué (employeur, OPCO, CPF...).

Chaque document comporte systématiquement les éléments suivants :

- Intitulé précis de la prestation,
- Objectifs pédagogiques individualisés,
- Prérequis vérifiés à l'entrée,
- Durée et rythme de la formation,
- Modalités de réalisation (présentiel, distanciel, mixte),
- Conditions d'accès (lieu, calendrier, accessibilité),
- Méthodes pédagogiques mobilisées,
- Modalités d'évaluation envisagées,
- Tarif détaillé (HT, TTC, échéances, remises éventuelles),
- Coordonnées et qualifications du formateur référent,
- Dispositifs éventuels d'adaptation pour les personnes en situation de handicap.

6.2 – Tarifs standards (à titre indicatif)

Les tarifs sont exprimés en euros HT et TTC, sur la base d'une TVA à 20 %.

Ils couvrent l'ensemble du temps pédagogique, y compris les entretiens, la préparation, l'analyse et la rédaction de la synthèse.

Prestation	Durée estimée	Tarif HT	Tarif TTC
Bilan de motivations (5 RDV + synthèse)	Environ 5h d'échange + analyse	600 €	720 €
Autres bilans / formations (3 RDV + synthèse)	Environ 3h + analyse	400 €	480 €
Entretien ponctuel de clarification	1h à 1h30	150 €	180 €
Bilan de compétences (12 RDV + synthèse)	24h (18h face-à-face + 6h analyse)	2 500 €	3 000 €

Frais complémentaires

- Des frais logistiques spécifiques (déplacements, impression, matériel) peuvent s'ajouter sur demande explicite,
- Ces frais sont alors mentionnés de façon transparente dans le devis.

6.3 – Reste à charge CPF

En cas de financement via le Compte Personnel de Formation (CPF) :

- Le tarif appliqué est celui affiché sur la plateforme [MonCompteFormation.gouv.fr](https://moncompteformation.gouv.fr),
- Un reste à charge peut exister si le solde CPF est insuffisant,
- Ce montant est communiqué à l'avance,
- Il peut être pris en charge par un tiers financeur (employeur, OPCO...), avec accord écrit.

Aucune majoration ou modification tarifaire ne sera effectuée sans justification explicite et consentement du participant.

6.4 – Modalités de règlement

a) Financement personnel (hors CPF)

- Aucun paiement avant expiration du délai de rétractation de 10 jours (article L.221-10 du Code de la consommation),
- Acompte maximum de 30 % après ce délai,
- Solde (70 %) à régler à la fin de la prestation, à réception de la facture.

b) Financement CPF

- Le paiement est géré par la Caisse des Dépôts, via la plateforme MonCompteFormation,
- Le participant valide son inscription par FranceConnect, via une procédure 100 % dématérialisée.

c) Financement par un tiers (employeur, OPCO, etc.)

- Une attestation de prise en charge est exigée avant le début de la prestation,
- À défaut, la facturation est adressée directement au participant,
- En cas de retard de paiement, les pénalités suivantes s'appliquent :
 - Intérêts légaux majorés de 10 points,
 - Indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (article L.441-10 du Code de commerce).

6.5 – Inscription définitive

L'inscription devient effective uniquement après :

- Signature du contrat (financement personnel) ou de la convention (financement tiers),
- Réception du paiement initial ou d'une attestation de prise en charge.

Trois cas de figure sont distingués :

1. Financement personnel → contrat bipartite entre le participant et RICOCHET,
2. Financement CPF → inscription via la plateforme officielle MonCompteFormation,
3. Financement par un tiers → convention tripartite, avec clause de délai minimum de 10 jours pour acceptation (article L.6353-3 du Code du travail).

ARTICLE 7 – RÉTRACTATION, ANNULATION, ABANDON

7.1 – Droit de rétractation

a) Contrats à distance ou hors établissement (hors CPF)

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, tout participant dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la signature du contrat.

Pendant ce délai :

- Aucun paiement ne peut être encaissé,
- Aucune prestation ne peut débuter, sauf demande écrite expresse du participant.

b) Financement via le CPF

La réglementation de la Caisse des Dépôts impose un délai incompressible de 14 jours calendaires (11 jours ouvrés) entre la validation du dossier CPF et le démarrage de la prestation.

Aucune dérogation n'est autorisée.

c) Modalités d'exercice

La rétractation peut être transmise par :

- Lettre recommandée avec accusé de réception,
- Courriel horodaté,
- Formulaire de rétractation type (voir Annexe A).

Si la rétractation intervient dans les délais légaux :

- Aucun frais ne sera appliqué,
- Toute somme éventuellement versée sera intégralement remboursée sous 14 jours.

7.2 – Annulation par le participant (hors rétractation)

En dehors du délai légal de rétractation, toute annulation ou report doit être formulé par écrit (mail ou courrier postal).

Conditions :

- Annulation plus de 15 jours ouvrés avant le début : aucun frais,
- Annulation moins de 15 jours ouvrés : la totalité de la prestation peut être facturée, sauf accord spécifique.

Reports successifs

En cas de reports répétés à la dernière minute (moins de 24h avant un rendez-vous) :

- RICOCHET se réserve le droit de facturer une partie de la prestation,
- Deux reports consécutifs tardifs peuvent entraîner la fin anticipée du parcours, considéré comme abandon.

7.3 – Abandon en cours de parcours

En cas d'abandon volontaire, sans cas de force majeure, la facturation est calculée au prorata du parcours réalisé, selon la grille suivante :

Taux de réalisation	Facturation appliquée
Moins de 25 %	25 % du montant total
Entre 25 % et 80 %	Proportionnelle aux séances réalisées
Plus de 80 %	100 % du montant dû

Cette règle garantit l'équité vis-à-vis des créneaux réservés et du travail engagé par le formateur.

7.4 – Annulation par RICOCHET

RICOCHET peut reporter ou annuler une prestation dans les cas suivants :

- Indisponibilité majeure du formateur (urgence, maladie),
- Difficulté technique ou imprévu logistique,
- Cas de force majeure (voir § 7.5).

Conséquences :

- Si la prestation n'a pas commencé : aucun paiement n'est exigé,
- Si elle a partiellement commencé : remboursement au prorata des heures non réalisées, ou replanification selon accord mutuel.

7.5 – Cas de force majeure

Tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur rendant impossible la poursuite du parcours (accident, hospitalisation, deuil, catastrophe naturelle...) est reconnu comme cas de force majeure, sur présentation de justificatif.

Effets :

- Le contrat peut être suspendu ou résilié de plein droit, sans indemnité,
- Seules les heures effectivement réalisées sont facturées au prorata (article L.6353-7 du Code du travail),
- Un report ou réaménagement peut être proposé selon les circonstances.

7.6 – Ajustements dans une logique de dialogue

RICOCHET reste attentif à toute difficulté personnelle ou professionnelle rencontrée par le participant.

Sur simple demande, il est possible de :

- Adapter le rythme du parcours,
- Suspendre temporairement les entretiens,

Société RICOCHET
14 ter, rue Ulysse Ginat, 51510 Fagnières
Tél : 06 73 27 43 70 - E-mail : kl.ricochet@gmail.com
SIRET : 98431435100011 - APE 8560Z

- Reprogrammer des rendez-vous ultérieurement.

Ces ajustements sont envisagés dans une logique de confiance, sans jugement ni sanction.

7.7 – Règlement intérieur applicable au participant

Conformément aux articles L6352-3 et suivants du Code du travail, un règlement intérieur s'applique à toute personne suivant une action de formation ou un bilan avec RICOCHET.

- Les accompagnements se déroulent dans un cadre confidentiel, respectueux et structuré, en présentiel ou à distance.
- En cas de présentiel, les entretiens ont lieu à l'Hôtel d'Angleterre, 51000 Châlons-en-Champagne, lieu accessible aux personnes à mobilité réduite.
- En distanciel, le participant s'assure d'un environnement calme, d'une bonne connexion et d'un matériel adapté.
- La ponctualité, la sincérité et la bienveillance sont attendues pour garantir la qualité du processus.
- Tout propos irrespectueux ou comportement inapproprié peut entraîner l'arrêt de l'accompagnement.
- Les données échangées demeurent confidentielles ; les ajustements pour raisons de santé ou de handicap sont étudiés au cas par cas.
- Le démarrage de la prestation implique l'acceptation de ces règles.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

8.1 – Engagements de RICOCHET

RICOCHET s'engage à :

- Réaliser personnellement l'ensemble de la prestation, dans le respect du programme, des délais et des méthodes convenus ;
- Adapter les contenus, supports et rythmes aux besoins exprimés, dans les limites de ce qui est réaliste et faisable ;
- Mobiliser tous les moyens humains, pédagogiques et organisationnels nécessaires au bon déroulement de l'accompagnement ;

- Garantir la confidentialité absolue de tous les échanges (oraux, écrits, symboliques) ;
- Transmettre des contenus structurés, accessibles, fiables et appuyés sur des sources identifiables (philosophie, neurosciences, psychologie...) ;
- Remettre à l'issue de chaque parcours :
 - Une synthèse écrite personnalisée (hors entretien ponctuel),
 - Une attestation de fin de formation, conforme à l'article L.6353-1 du Code du travail.

Suivi post-parcours

Dans le cadre d'un bilan de compétences, un entretien de suivi gratuit de 30 minutes peut être sollicité jusqu'à six mois après la fin du parcours.

En cas de financement par l'employeur, un échange de clôture peut être proposé (avec l'accord explicite du participant) afin d'évaluer les effets professionnels de la prestation.

En cas de financement institutionnel (employeurs, OPCO, Pôle emploi...), un retour de fin de parcours peut être transmis au financeur, sous réserve de l'accord du participant, pouvant inclure :

- Une évaluation synthétique de la progression,
- Un niveau de satisfaction global,
- Une projection post-parcours.

Aucune donnée sensible ni contenu confidentiel n'est jamais communiqué sans accord.

Obligation de moyens

RICOCHET est tenu à une obligation de moyens, et non de résultat.

Il mobilise les ressources pédagogiques disponibles pour accompagner la réflexion et la progression, dans les conditions définies en amont, et dans la limite de ses compétences déclarées.

8.2 – Engagements attendus du participant

Pour garantir la qualité de l'accompagnement, le participant est invité à :

- S'impliquer activement, avec présence, disponibilité et sincérité ;
- Respecter les horaires et engagements fixés, ou informer en cas d'imprévu ;
- Fournir, si nécessaire, les éléments utiles à la personnalisation de l'accompagnement (documents, feedbacks, clarification de la demande) ;

- Comprendre que l'accompagnement proposé vise à soutenir l'autonomie réflexive, et ne constitue ni une prescription, ni une thérapie, ni un conseil prescriptif.

8.3 – Limitation de responsabilité

8.3.1. Nature des prestations

Les prestations proposées par RICOCHET relèvent exclusivement d'une démarche pédagogique et réflexive.

Elles ne remplacent en aucun cas un avis médical, psychologique, juridique ou financier.

Aucune prestation ne s'inscrit dans une démarche de soin.

RICOCHET ne propose ni diagnostic, ni traitement, ni accompagnement thérapeutique, même à visée indirecte.

8.3.2. Responsabilité de RICOCHET

RICOCHET est uniquement responsable des dommages directs résultant d'un manquement démontré à ses obligations contractuelles.

Aucune responsabilité ne saurait être engagée en cas :

- De décision prise par le participant hors cadre de l'accompagnement,
- D'usage partiel, inadapté ou détourné des contenus transmis,
- De dommage indirect, immatériel ou consécutif (perte d'emploi, de revenus, d'opportunité...).

8.3.3. Responsabilité du participant

Le participant demeure pleinement responsable des décisions prises à l'issue du parcours, y compris si elles s'appuient sur les éléments travaillés lors des échanges avec RICOCHET.

ARTICLE 9 – DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ (RGPD)

9.1 – Données collectées

Dans le cadre de ses prestations, RICOCHET ne collecte que les données strictement nécessaires à :

Société RICOCHET
14 ter, rue Ulysse Ginat, 51510 Fagnières
Tél : 06 73 27 43 70 - E-mail : kl.ricochet@gmail.com
SIRET : 98431435100011 - APE 8560Z

- La contractualisation et la gestion pédagogique,
- La justification auprès des financeurs publics (CPF, OPCO, etc.),
- L'amélioration continue de la qualité des accompagnements.

Les données concernées peuvent inclure :

- Identité : nom, prénom, coordonnées,
- Situation professionnelle : statut, contexte de la demande,
- Objectifs pédagogiques, attentes, éléments de parcours,
- Données sensibles éventuelles (santé, handicap, orientation professionnelle...), uniquement sur consentement explicite.

9.2 – Finalités du traitement

Les données sont traitées exclusivement pour les finalités suivantes :

- Organisation des prestations : planification, suivi, livrables,
- Gestion administrative des contrats, devis, conventions,
- Transmission des éléments requis aux financeurs (CPF, OPCO...),
- Réalisation de statistiques anonymisées pour l'amélioration des pratiques pédagogiques.

Aucune donnée n'est utilisée à des fins commerciales.

9.3 – Sécurité et durée de conservation

RICOCHET garantit la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données collectées via :

- Un stockage sécurisé : cloud crypté ou support local protégé,
- Un accès limité au seul formateur référent,
- Une durée de conservation de 3 ans à compter de la fin de la prestation, conformément à l'article R.6313-7 du Code du travail, sauf obligation légale contraire.

9.4 – Consentement explicite pour les données sensibles

En conformité avec l'article 9 du RGPD, tout traitement de donnée sensible (état de santé, handicap, convictions, etc.) nécessite un consentement explicite, libre et éclairé, formalisé par un document distinct à signer.

Sans ce consentement, aucune donnée sensible ne sera collectée ni exploitée, même à des fins strictement pédagogiques.

9.5 – Registre des traitements

Société RICOCHET
14 ter, rue Ulysse Ginat, 51510 Fagnières
Tél : 06 73 27 43 70 - E-mail : kl.ricochet@gmail.com
SIRET : 98431435100011 - APE 8560Z

RICOCHET tient à jour un registre des traitements (article 30 du RGPD), incluant :

- La nature des données,
- Les finalités poursuivies,
- Les bases légales,
- Les durées de conservation,
- Les mesures de sécurité en place.

Ce registre peut être consulté en cas de contrôle ou de demande légitime.

9.6 – Droits du participant

Conformément au RGPD (Règlement UE 2016/679) et à la Loi Informatique et Libertés, le participant bénéficie :

- Du droit d'accès à ses données,
- Du droit de rectification, d'effacement ou de limitation,
- Du droit à la portabilité de ses données,
- Du droit d'opposition à certains traitements,
- Du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : www.cnil.fr

Toute demande peut être adressée à : kl.ricochet@gmail.com
(À l'attention du référent RGPD : Kévin Lassale)

9.7 – Enregistrements et confidentialité renforcée

- Aucun enregistrement audio ou vidéo n'est effectué par défaut durant les entretiens.
- Toute captation éventuelle (à usage personnel ou pédagogique) nécessite un accord écrit bilatéral.

Dans le cadre du bilan de compétences ou d'un accompagnement individuel structuré, les entretiens peuvent être enregistrés au format audio, uniquement à des fins d'analyse pédagogique par le formateur référent. Ces enregistrements permettent d'assurer une écoute fine des échanges afin de rédiger une synthèse fidèle, cohérente et structurée, sans perdre la richesse du contenu verbal. Ils ne sont transmis à aucun tiers, ne sont jamais utilisés à des fins commerciales ou pédagogiques, et restent strictement confidentiels. Le bénéficiaire donne son consentement explicite au moment de la signature du contrat ou de la convention, et peut retirer ce consentement à tout moment, sans justification. Chaque séance donne lieu à un rappel oral du droit au retrait, et la feuille d'émargement mentionne l'acceptation ou le refus du jour.

RICOCHET s'engage à :

Société RICOCHET
14 ter, rue Ulysse Ginat, 51510 Fagnières
Tél : 06 73 27 43 70 - E-mail : kl.ricochet@gmail.com
SIRET : 98431435100011 - APE 8560Z

- Ne jamais exploiter les contenus échangés à des fins publicitaires, commerciales ou pédagogiques sans autorisation,
- Ne jamais solliciter de témoignage sans autorisation écrite préalable,
- Respecter une confidentialité totale sur l'identité, les propos, les supports et les documents transmis.

ARTICLE 10 – USAGE LIBRE DES CONTENUS ET RECONNAISSANCE DES SOURCES

10.1 – Libre usage des supports et outils transmis

Tous les contenus transmis dans le cadre des accompagnements RICOCHET – y compris :

- supports pédagogiques,
- grilles d'analyse,
- outils réflexifs,
- structures d'entretien,
- exercices de clarification ou de projection –

peuvent être librement réutilisés par le participant, sans transfert de propriété intellectuelle.

Usages autorisés :

- Usage personnel, professionnel, pédagogique ou éducatif,
- Reprise à l'identique, reformulation, adaptation ou enrichissement,
- Utilisation dans des contextes individuels ou collectifs, sans restriction.

Aucune demande d'autorisation préalable n'est requise, dans un esprit de liberté d'appropriation respectueuse.

10.2 – Transmission et partage

Le participant est libre de :

- Réutiliser les contenus dans sa pratique professionnelle ou son parcours personnel,
- Les partager à des fins de formation, conseil, supervision, animation,
- Les adapter en fonction de ses besoins, tout en respectant l'esprit initial.

Aucune mention obligatoire de RICOCHET n'est exigée.

Toutefois, lorsque cela paraît juste, éthique ou contextuellement pertinent, la mention volontaire de l'origine peut favoriser une reconnaissance mutuelle.

10.3 – Esprit de transmission

Ce choix de non-restriction repose sur :

- Une éthique de circulation du sens plutôt que de contrôle des usages,
- Une volonté de favoriser l'appropriation, la diffusion et la transformation libre des outils transmis,
- Une confiance dans la créativité et la responsabilité des personnes accompagnées.

10.4 – Respect des sources externes

RICOCHET veille à ne jamais s'approprier indûment les idées ou outils issus d'autres auteurs.

Les références philosophiques, scientifiques ou pédagogiques utilisées sont :

- Citées lorsqu'elles sont identifiables,
- Resituées dans leur contexte pour éviter toute confusion,
- Transmises avec humilité, comme des appuis à la réflexion, non comme des dogmes.

Cette démarche s'inscrit dans une logique d'honnêteté intellectuelle et de sobriété conceptuelle.

10.5 – Non-utilisation sans accord du contenu du participant

RICOCHET s'engage formellement à ne jamais réutiliser, publier ni reproduire :

- les propos, documents ou supports transmis par le participant,
- les extraits de synthèse ou formulations co-construites,
- les notes, verbatims ou contenus symboliques issus des entretiens.

Aucune citation ni témoignage ne sera utilisé sans accord écrit explicite du participant, quelle que soit la finalité invoquée.

ARTICLE 11 – VALIDITÉ JURIDIQUE, MÉDIATION ET RÈGLEMENT DES LITIGES

11.1 – Références légales applicables

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par les dispositions suivantes :

- Code du travail, notamment les articles L.6313-1 à L.6353-10 relatifs à la formation professionnelle continue,
- Code civil, pour les règles générales du contrat, de la responsabilité et de la force majeure,
- Code de la consommation, pour les prestations conclues à distance ou hors établissement (articles L.221-1 et suivants),
- Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) - Règlement (UE) 2016/679.

Les documents contractuels (devis, contrat, convention) ont valeur de preuve en cas de différend.

En cas de contradiction entre plusieurs documents, le contrat ou la convention signée fait foi.

11.2 – Médiation volontaire

En cas de désaccord, d'insatisfaction ou de litige, RICOCHET encourage le participant à formuler librement ses remarques ou réclamations, par écrit, à l'adresse suivante : kl.ricochet@gmail.com

Une solution amiable est systématiquement recherchée en priorité, dans un esprit de confiance, d'écoute et d'équité.

Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 à L.616-3 du Code de la consommation, tout participant agissant à titre individuel peut accéder, en cas de litige non résolu à l'amiable, à un dispositif gratuit de médiation.

- La désignation officielle d'un médiateur de la consommation est en cours de finalisation.
- Une demande d'adhésion a été adressée à CNPM – Médiation Consommation, organisme référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

Dès validation de l'adhésion, le nom du médiateur, ses coordonnées et les modalités de saisine seront :

- intégrés aux présentes CGV,
- affichés sur le site officiel de RICOCHET,

Société RICOCHET
14 ter, rue Ulysse Ginat, 51510 Fagnières
Tél : 06 73 27 43 70 - E-mail : kl.ricochet@gmail.com
SIRET : 98431435100011 - APE 8560Z

- communiqués à toute personne qui en fera la demande.

En attendant cette validation, toute réclamation peut être transmise à RICOCHET. Une orientation vers une solution alternative sera proposée sans délai.

11.3 – Juridiction compétente

En cas de litige persistant, la juridiction compétente est déterminée selon les règles de droit commun :

- Tribunal judiciaire ou tribunal de commerce, selon la nature du contractant,
- En cas de litige avec un particulier, la compétence revient au tribunal du domicile du participant.

11.4 – Clause de divisibilité

Si l'une des clauses des présentes CGV s'avère inapplicable ou invalide, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions, qui restent pleinement applicables.

11.5 – Langue et interprétation

Les présentes CGV sont rédigées en langue française uniquement.

En cas de divergence d'interprétation, une lecture de bonne foi, conforme à l'esprit humaniste et non prescriptif de l'accompagnement, est privilégiée.

ARTICLE 12 – MENTIONS LÉGALES, PRÉSENTATION DE RICOCHET ET ANNEXES

12.1 – Présentation de l'organisme de formation

RICOCHET est une société spécialisée dans l'accompagnement individuel, les bilans de motivations et les bilans de compétences, dans le respect des dispositions légales relatives à la formation professionnelle continue.

- Forme juridique : SARL au capital de 1 000 €
- SIRET : 984 314 351 00011
- Immatriculation : RCS de Châlons-en-Champagne
- Siège social : 14 ter rue Ulysse Ginat - 51510 Fagnières

Société RICOCHET
14 ter, rue Ulysse Ginat, 51510 Fagnières
Tél : 06 73 27 43 70 - E-mail : kl.ricochet@gmail.com
SIRET : 98431435100011 - APE 8560Z

- Formateur référent : Kévin Lassale

(Ostéopathe D.O. - ESO Paris 2014 ; DU de philosophie appliquée à l'ostéopathie - Université Lyon 3, 2023)

La société est engagée dans une démarche de certification Qualiopi, avec un audit initial programmé le 13 juin 2025, conformément à l'article L.6316-1 du Code du travail.

12.2 – Engagements déontologiques

RICOCHET adhère aux principes suivants :

- Respect de la charte de déontologie CPF, portée par la Caisse des Dépôts et la DGEFP,
- Posture d'accompagnement humaniste, sans prescription ni injonction,
- Refus de l'industrialisation de l'accompagnement,
- Reconnaissance du rythme individuel et de l'expérience vécue comme ressources fondamentales.

Chaque participant reçoit, dès signature du contrat ou de la convention, un document synthétique intitulé :

« L'esprit Ricochet : philosophie de l'accompagnement et cadre d'engagement mutuel ».

12.3 – Supports numériques et écologie

Dans une logique de sobriété écologique, RICOCHET s'engage à :

- Transmettre tous les supports pédagogiques au format numérique,
- Laisser l'impression papier à l'initiative du participant,
- Limiter l'empreinte carbone numérique (poids des fichiers, transfert limité, usage raisonné des e-mails).

12.4 – Indicateurs de performance

Les indicateurs de satisfaction, d'engagement et de transformation sont :

- Présentés sur demande, ou accessibles en ligne,
- Mis à jour chaque semestre, à partir :
 - des questionnaires de satisfaction (Critère 7 - Qualiopi),
 - des retours qualitatifs en fin de parcours,
 - des taux de poursuite ou de mobilisation concrète.

Un tableau de suivi interne recense les ajustements réalisés dans une démarche d'amélioration continue documentée.
