



Conditions générales de vente de prestations

Mises à jour le 16 janvier 2024

L'**Institut de Développement du Management** est un cabinet de coaching et un organisme de formation professionnelle spécialisé dans l'accompagnement de personnes ou d'équipes dans leur développement individuel ou professionnel au travers de prestations de coaching et de formation. L'**Institut de Développement du Management** a son siège social à Paris – 75001 – 142, rue de Rivoli, sa déclaration d'activité en qualité d'organisme de formation a été enregistrée sous le numéro 11756293675 auprès du préfet de région de l'Ile-de-France (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) et il est certifié Qualiopi sous le numéro 2021/95249.02 pour les activités « actions de formation » et « bilans de compétences ».

L'**Institut de Développement du Management** conçoit, propose et dispense des coachings et des formations inter et intra entreprises sur l'ensemble du territoire national, en présentiel et en distanciel. L'**Institut de Développement du Management** conçoit, propose et dispense également des bilans de compétences accessibles exclusivement depuis la plateforme www.moncompteformation.gouv.fr et seules les conditions générales de vente de cette plateforme s'appliquent à tout achat de bilan de compétences proposé par l'**Institut de Développement du Management**.

Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles l'**Institut de Développement du Management** s'engage à vendre une prestation dans le cadre :

- d'un parcours de coaching ;
- de la formation professionnelle continue (action de formation) ;
- d'une commande de matériel pédagogique.

Elles s'appliquent quelles que soient les clauses qui figurent dans les documents du « client ». Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties.

Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au client et acceptées par ce dernier. Cependant, les présentes CGV pourront être modifiées ou mises à jour par l'**Institut de Développement du Management** à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification n'ouvre droit à indemnité au profit du client. Les CGV applicables au jour de la commande sont consultables sur le site www.institutdeveloppementmanagement.fr.

Définitions

Client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit à un Parcours (tel que défini ci-dessous) ou passe commande de matériel pédagogique auprès de l'**Institut de Développement du Management**.

Stagiaire : personne physique qui participe à un Parcours (tel que ce terme est défini ci-dessous) ou qui remplit le questionnaire pour obtenir les résultats de l'une des évaluations psychométriques proposées par l'**Institut de Développement du Management** (MBTI, TKI, DISC, EQ-i et PCM).

Formation inter-entreprise : formation inscrite au catalogue de l'**Institut de Développement du Management** et qui regroupe des stagiaires issus de différentes structures.

Formation intra-entreprise : formation conçue sur mesure par l'**Institut de Développement du Management** pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.

Formation en distanciel : formation inscrite au catalogue (Formation inter-entreprises) ou conçue sur mesure (Formation intra-entreprises) par l'**Institut de Développement du Management** ouverte et à distance par connexion à un espace électronique sécurisé.

Parcours : l'un des parcours de Formation inter-entreprises, Formation intra-entreprises et/ou Formation en distanciel tels que définis ci-dessus et/ou un Parcours de coaching tel que défini ci-dessous.

Parcours de coaching : parcours de coaching professionnel animé en distanciel exclusivement par un coach professionnel certifié et membre de l'ICF.

CGV : Conditions Générales de Vente, détaillées ci-après.

OPCO : organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation en entreprises, ou un autre organisme de financement de la formation continue.



Modalités d'inscription

4.1. Formations inter-entreprises : pour être prise en compte, toute demande d'inscription devra être confirmée par l'envoi du devis dûment complété et signé, après avoir inséré la mention manuscrite « *Bon pour accord* », et des présentes Conditions Générales de Vente paraphées et acceptées, selon l'une des modalités suivantes :

- par internet : contact@idm.paris.
- par courrier à : l'**Institut de Développement du Management** – 142, rue de Rivoli – 75001 – Paris.

Le client s'engage alors à être présent aux dates, lieux et horaires prévus. Pour toute inscription, un accusé de réception est adressé au client dans les 48 heures (jours ouvrés) qui suivent la réception du devis dûment accepté. Celui-ci ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation. Une convention de formation est alors envoyée au client à réception de sa demande d'inscription, ainsi qu'une facture d'inscription correspondante à 30% du prix de la formation. A confirmation de la tenue de la session au plus tard 7 jours ouvrés avant la formation, le client recevra une convocation et toute information pratique relative à sa formation, dont les horaires exacts et le lieu de la formation.

4.2 Formations intra-entreprises : toute demande de formation intra fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière. L'acceptation formelle par le client de cette proposition commerciale doit parvenir à l'**Institut de Développement du Management** au moins 30 jours ouvrés avant la date du premier jour de formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des dates et lieux arrêtés.

4.3 Formations en distanciel : pour être prise en compte, toute demande d'inscription devra être confirmée par l'envoi du devis dûment complété et signé, après avoir inséré la mention manuscrite « *Bon pour accord* », et des présentes Conditions Générales de Vente paraphées et acceptées, selon l'une des modalités suivantes :

- par internet : contact@idm.paris.
- par courrier à : l'**Institut de Développement du Management** – 142, rue de Rivoli – 75001 – Paris.

Le client s'engage alors à être connecté aux dates et horaires prévus selon un lien qui lui sera transmis au maximum 24 heures avant le début de la formation. Pour toute inscription, un accusé de réception est adressé au client dans les 48 heures (jours ouvrés) qui suivent la réception du devis dûment accepté. Celui-ci ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation. Une convention de formation est envoyée au client à réception de sa demande d'inscription, ainsi qu'une facture d'inscription correspondante à 30% du prix de la formation. A confirmation de la tenue de la session au plus tard 7 jours ouvrés avant la formation, le client recevra une convocation et toute information pratique relative à sa formation, dont les dates et horaires exacts. L'**Institut de Développement du Management** mettra à la disposition du stagiaire une assistance téléphonique joignable de 9h à 18h aux jours ouvrés et une assistance mail (contact@idm.paris). L'assistance est destinée à identifier des éventuels dysfonctionnements de connexion et à leur apporter une réponse immédiate ou à indiquer le délai de réponse selon la nature de la difficulté rencontrée.

4.4 Parcours de coaching : pour être prise en compte, toute demande d'inscription devra être confirmée par l'envoi du devis dûment complété et signé, après avoir inséré la mention manuscrite « *Bon pour accord* », et des présentes Conditions Générales de Vente paraphées et acceptées, selon l'une des modalités suivantes :

- par internet : contact@idm.paris.
- par courrier à : l'**Institut de Développement du Management** – 142, rue de Rivoli – 75001 – Paris.

Le client s'engage alors à être connecté aux dates et horaires prévus selon un lien qui lui sera transmis au maximum 24 heures avant le début du coaching. Pour toute inscription, un accusé de réception est adressé au client dans les 48 heures (jours ouvrés) qui suivent la réception du devis dûment accepté.

Débit et remplacement d'un stagiaire

En cas de débit signifié par le client à l'**Institut de Développement du Management** au moins 7 jours avant le démarrage du Parcours (à l'exception des Parcours de coaching), l'**Institut de Développement du Management** offre au client la possibilité de remplacer le stagiaire empêché par un autre stagiaire ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sans indemnités et sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCO. Toute modification sur le nom des stagiaires inscrits devra être adressée à l'**Institut de Développement du Management** par écrit.

Conditions d'annulation et de report

L'**Institut de Développement du Management** se réserve le droit d'annuler ou de reporter le Parcours (à l'exception des Parcours de coaching) jusqu'à 2 semaines avant la date prévue dans le cadre de formation en présentiel, et jusqu'à 1 semaine dans le cadre d'une formation en distanciel. Dans cette éventualité, l'**Institut de Développement du Management** s'engage à en informer le client et à lui proposer un report sur une prochaine session sans indemnités. L'**Institut de Développement du Management** se réserve le droit de basculer en distanciel une formation prévue en présentiel en cas de force majeure ou de restrictions réglementaires interdisant la tenue de la formation en présentiel. Les dates de formation sont fixées d'un commun accord entre l'**Institut de Développement du Management** et le client et sont bloquées de façon ferme. Toute annulation ou report d'un stagiaire à une formation doit être communiqué à l'**Institut de Développement du Management** par écrit.

En cas d'annulation tardive ou de report d'un stagiaire, quel que soit le Parcours, à l'initiative du client, des indemnités compensatrices sont dues selon les conditions suivantes :

- Report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant le Parcours : aucune indemnité ;



- Report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant le Parcours : 30% des honoraires relatifs au Parcours seront facturés au client ;
- Report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant le Parcours : 70% des honoraires relatifs au Parcours seront facturés au client ;
- Absence du stagiaire le jour du Parcours : le coût du Parcours sera facturé à 100% au client.

Convention de formation

Tel que prévu par la loi, l'**Institut de Développement du Management** fait parvenir au client, au plus tard un mois avant le début du Parcours (à l'exception du Parcours de coaching pour lequel le devis signé vaudra convention), une convention de formation en deux exemplaires (soit par courrier, soit par mail). Le client s'engage à en retourner un exemplaire signé, portant son cachet commercial, à l'**Institut de Développement du Management** avant le début du Parcours. Une attestation de formation sera remise en mains propres au bénéficiaire de la formation.

Modalité d'exécution des Parcours

L'**Institut de Développement du Management** est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence, pour les Parcours. Pour la qualité des formations, un nombre maximum de 12 stagiaires pour un coach-formateur est défini pour chaque formation. L'**Institut de Développement du Management** s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu sauf pour une intervention ponctuelle à la demande du client comme une cohésion d'équipe, un atelier spectacle... et sauf en cas de coanimation par plusieurs coachs-formateurs.

Horaires et accueil

Sauf indication contraire portée sur la fiche de présentation de la formation concernée et la convocation, la durée quotidienne des formations est fixée à 7 heures. Sauf indication contraire portée sur la convocation, dans les locaux mis à la disposition par l'**Institut de Développement du Management**, les formations se déroulent de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 avec une pause en milieu de chaque demi-journée. A l'exception des formations en distanciel, les horaires sont aménagés et respectent les informations portées sur la convocation.

Responsabilité

Toute inscription à une formation implique le respect par le stagiaire du règlement intérieur et des consignes de sécurité applicables aux locaux concernés, lequel est porté à sa connaissance.

L'**Institut de Développement du Management** ne peut être tenu responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par le stagiaire.

Il appartient au client/stagiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors du Parcours.

L'**Institut de Développement du Management** se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout stagiaire dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux dispositions du règlement intérieur des locaux concernés. A cet égard, il est rappelé que chaque inscription d'un stagiaire est strictement nominative et personnelle. La découverte par le coach-formateur, dans le cadre d'une formation en distanciel, de la participation de personnes qui ne seraient pas inscrites à ladite formation autorise le coach-formateur à exclure de la formation, sans indemnité de quelque nature que ce soit, du stagiaire ayant facilité cette présence d'apprenants non autorisés.

Pour assurer la qualité des formations, l'**Institut de Développement du Management** s'engage à ce que le personnel et les coachs-formateurs affectés à l'exécution des formations, soient compétents dans leur spécialité, et à mettre en œuvre les moyens nécessaires et raisonnables afin de remplir les obligations contractées au titre des formations. Il est entendu que la responsabilité professionnelle de l'**Institut de Développement du Management** ou d'un quelconque de ses dirigeants, employés, ne pourra être engagée qu'en cas d'erreur, de négligence ou d'omission intervenue et dûment prouvée dans la mise en œuvre du contrat.

L'**Institut de Développement du Management** garantit au client d'apporter le meilleur soin à la réalisation de l'ensemble des obligations qui sont mises à sa charge dans le cadre du contrat.

La responsabilité de l'**Institut de Développement du Management** ne pourra en tout état de cause être recherchée par le client pour un montant supérieur aux honoraires réellement encaissés par l'**Institut de Développement du Management** au titre de la réalisation du contrat, et ce, pour la seule prestation qui serait la cause prouvée du dommage.

L'**Institut de Développement du Management**, ses dirigeants et ses employés, ne pourront être tenus pour responsables, et ce de quelque manière que ce soit, à l'égard de tout tiers par rapport au contrat concernant les informations, analyses, audits, certifications ou recommandations émanant expressément ou non de l'**Institut de Développement du Management**, ou du fait de toute erreur, négligence ou omission de la part de l'**Institut de Développement du Management**.



Conditions financières, règlements, et modalités de paiement

Tous nos prix (honoraires et frais) pour les Parcours de formation s'entendent nets de taxes (Art. 261.4.4 a du CGI). Ces prix n'incluent pas les frais de transport et d'hébergement du/ou des stagiaire(s), qui restent à la charge exclusive du client. Tous nos prix (honoraires et frais) pour les Parcours de coaching comme pour les évaluations psychométriques s'entendent toutes taxes comprises.

Toutes nos factures sont payables à réception et au plus tard à la date indiquée sur le devis pour les Parcours de formation et sur la facture pour les Parcours de coaching et les évaluations psychométriques. Tous les paiements incombant au client doivent être réglés en Euros et adressés à l'**Institut de Développement du Management**. Toute somme non réglée à l'échéance entraînera l'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal applicable aux sommes restant dues et l'application d'une indemnité forfaitaire de quarante euros hors taxes pour frais de recouvrement (art. L. 441-3 du Code de commerce). Le cas échéant, l'ensemble des frais occasionnés par le recouvrement des sommes dues sera à la charge du client.

Pour les Parcours de formation, en cas de règlement de l'**Institut de Développement du Management** par l'OPCO dont dépend le client, il lui appartient d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début du Parcours de formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis que le client retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « *Bon pour Accord* » à l'**Institut de Développement du Management**. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée au client. Si l'accord de prise en charge du client ne parvient à l'**Institut de Développement du Management** au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage du Parcours de formation, l'**Institut de Développement du Management** se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du stagiaire ou de facturer la totalité des frais de formation au client.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ces modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

L'**Institut de Développement du Management** se réserve le droit de refuser toute nouvelle inscription en cas de défaut de paiement.

L'**Institut de Développement du Management** se réserve le droit d'augmenter les tarifs chaque année et informera à l'avance le client du nouveau tarif.

Formations inter-entreprises : les prix incluent les frais de formation et le matériel pédagogique – le montant des frais de journées d'étude est indiqué en supplément.

Formations intra-entreprises : les prix sont indiqués sur la proposition commerciale adressée au client. Les frais liés au matériel pédagogique, frais de déplacement et d'hébergement des coachs-formateurs sont facturés en sus.

Formation en distanciel : les prix incluent les frais de formation et le matériel pédagogique qui sont transmis sous format dématérialisé – la connexion depuis un lien de connexion sur une plateforme sécurisée est gratuite.

Propriété intellectuelle

Les documents mis à la disposition du client, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, ...) constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégés par la propriété intellectuelle et le copyright, et appartiennent à titre exclusif à l'**Institut de Développement du Management**. En conséquence, la reproduction, diffusion ou communication au public, exploitation de tout ou parties en dehors du périmètre contractuel, sans autorisation écrite préalable de l'**Institut de Développement du Management** est constitutive de contrefaçon et passible de poursuites. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le client et le stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

Confidentialité

L'**Institut de Développement du Management**, ses salariés et ses sous-traitants s'engagent à garder confidentielle et à ne pas divulguer à un tiers, sauf accord du client, toute information émanant de celui-ci dans le cadre de la prestation, dans les limites raisonnablement nécessaires pour permettre à l'**Institut de Développement du Management** de réaliser la prestation dans le respect des termes du contrat. Cette obligation doit rester en vigueur pendant toute la période d'exécution et après la fin de ce contrat, étant entendu que les cas suivants ne seront pas soumis à de telles restrictions :

- Toute information que détenait l'**Institut de Développement du Management** avant qu'elle ne soit divulguée par le client ;
- Toute information qui fait ou fera partie légalement du domaine public ;
- Toute information divulguée à l'**Institut de Développement du Management** par un tiers qui n'est pas lié avec le client.

Force majeure

Sont considérés comme cas de force majeure, la maladie ou l'accident d'un coach-formateur, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à l'**Institut de Développement du Management**, les désastres naturels, les incendies, la non-obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de l'**Institut de Développement du Management**.

Tout manquement ou toute omission par l'une des parties, concernant le respect de l'une des stipulations, conditions ou garanties à exécuter, prévues dans le contrat, ne doit pas donner lieu à une plainte de l'autre partie ou ne doit pas être considéré comme une cause de rupture de ce contrat, dans la mesure où ce manquement ou cette omission résulte d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux Français.



Sous-Traitance

L'**Institut de Développement du Management** est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des Parcours objets des présentes CGV. Toutes les obligations du client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de l'**Institut de Développement du Management**, lequel demeure responsable à l'égard du client de toutes les obligations résultant des présentes CGV.

Qualification

L'**Institut de Développement du Management** est un organisme de formation **certifié Qualiopi** et réalise ses formations dans le respect du code de conduite professionnelle des normes portant sur le système de management de la qualité des organismes de formation au niveau national.

Protection et accès aux informations à caractère personnel

Le client s'engage à informer chaque stagiaire que :

- Des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la formation de l'ordre de l'**Institut de Développement du Management**.
- Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en application le 25 mai 2018, le stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression des données à caractère personnel le concernant. Si le client souhaite exercer ce droit, il doit en faire la demande par email à l'adresse contact@idm.paris ou par voie postale à l'adresse : l'**Institut de Développement du Management** – Correspondant CNIL – 142, rue de Rivoli – 75001 – Paris. Les données personnelles concernant le stagiaire seront supprimées dans le délai légal prévu par la loi. Notre politique de confidentialité des données est consultable sur notre site internet : <https://www.institutdeveloppementmanagement.fr/politique-de-confidentialite>.

Enfin, l'**Institut de Développement du Management** s'engage à effacer à l'issue des exercices, toute image qui aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations ou à en demander l'autorisation écrite ou orale au stagiaire.

Droit applicable et arbitrage

Les droits et obligations des parties aux présentes sont régis par la Loi Française.

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées dans un délai d'une année à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de la réalisation des prestations.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

L'**Institut de Développement du Management** a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro **50407/VM/2210**, la **SAS Médiation Solution** comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à :
Sas Médiation Solution
222, chemin de la Bergerie
01800 Saint Jean de Niost
Tel. 04 82 53 93 06
- Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- une copie de la réclamation préalable,
- tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.).

Si les parties ne parviennent pas à trouver une solution amiable, elles soumettront le litige au tribunal de commerce de Paris. Les Parcours et les programmes présentés sur le site www.institutdeveloppementmanagement.fr ne constituent pas un engagement contractuel de l'**Institut de Développement du Management**.