

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Formations de français et formations de formateurs

### DONNEES ADMINISTRATIVES DE PAROLES VOYAGEUSES

- **Statut juridique** : association loi 1901 créé en 2006
- **Organisme de formation** : activité enregistrée sous le numéro 11 75 42331 75 auprès du préfet de région Ile-de-France.
- **N° SIRET** : 495 124 703 00028
- **Objet** : L'association Paroles Voyageuses a pour but de favoriser l'accès à la formation linguistique aux personnes en difficulté de langage (personnes étrangères, personnes sourdes, etc.) ainsi que de concourir à la mise en réseau des acteurs dans le domaine de la formation linguistique.

### LIEUX ET CONTACT

Siège social	
20, rue Edouard Pailleron 75019 PARIS	
Lieux d'activité	
43, rue de l'Orillon 75011 PARIS Tel : 01.89.33.81.26	148, boulevard de la Villette 75019 PARIS (salle de formation)
Mail : <a href="mailto:contact@paroles-voyageuses.com">contact@paroles-voyageuses.com</a>	Site : <a href="http://www.paroles-voyageuses.com">www.paroles-voyageuses.com</a>

### CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES DES SERVICES VENDUS

Paroles voyageuses s'organise en 4 pôles d'activité :

#### Pôle Français professionnel

Des formations de français pour les salariés, les demandeurs d'emploi et le public migrant. Les formations sont essentiellement axées sur des objectifs professionnels afin de consolider ou de faire évoluer les compétences des apprenants. Préparation aux diplômes de français (DCL FLE et FP, DELF, DALF)

#### Pôle Sourds

Des formations de français écrit pour les personnes sourdes ; des sensibilisations à la culture sourde et la création d'outils pédagogiques spécialisés. Le pôle est assuré dans son intégralité en Langue des Signes Française (LSF).

#### Pôle Formation de formateurs

Des formations pour les bénévoles qui souhaitent s'initier à l'enseignement du français ou pour les formateurs professionnels souhaitant approfondir leurs connaissances. Nous proposons également une expertise en ingénierie pédagogique pour les entreprises qui en formulent le besoin.

#### Pôle Diagnostic Linguistique

Réalisation de diagnostics permettant d'évaluer les compétences en français, et ce à travers 3 projets : Réseau EIF FEL – Rentrée partagée du 11e – Diagnostics pour les salariés en insertion (FLES de Paris depuis 2019).

**Les présentes conditions générales de vente concernent tous les pôles d'activité sauf le pôle Diagnostic linguistique.**

**Tous les formateurs en poste au sein de Paroles Voyageuses sont diplômés (Master 2 FLE ou équivalent). Les formateurs du pôle Sourds ont un niveau de maîtrise de la LSF niveau B2 acquis. Le nom du formateur est indiqué au moment de la mise en place de la formation.**

## ORGANISATION DES FORMATIONS DE FRANÇAIS

### Pour les entreprises :

Formation groupe en présentiel (de 4 à 15 participants). Adaptation en distanciel si besoin. La durée de la formation et les modalités d'organisation sont décidées en accord avec l'entreprise, en fonction de l'analyse de ses besoins et de ses moyens organisationnels. Nous préconisons néanmoins un minimum de 50 heures de formation à raison de 2 à 3 heures par semaine. Paroles Voyageuses apporte conseil sur les modalités d'organisation. La mise en place de la formation peut être réalisée dans le mois suivant la demande. Pour les personnes en situation de handicap, nous étudions ensemble en amont si des adaptations sont possibles.

### Pour les particuliers :

Formation individuelle en présentiel. Adaptation en distanciel si besoin. La durée de la formation et les modalités d'organisation sont décidées en accord avec le client, en fonction de l'analyse de ses besoins et de ses moyens financiers. Nous préconisons néanmoins un minimum de 30 heures de formation à raison de 2 heures par semaine. La mise en place de la formation peut être réalisée dans le mois suivant la demande.

## ORGANISATION DES FORMATIONS DE FORMATEURS

**Pour les entreprises et structures associatives :** Formation groupe en présentiel (de 4 à 15 participants). Adaptation en distanciel si besoin. La durée de la formation et les modalités d'organisation sont décidées en accord avec la structure cliente, en fonction de l'analyse de ses besoins et de ses moyens organisationnels. Nous proposons plusieurs modules de formation de formateurs mais pouvons également en concevoir sur mesure. Paroles Voyageuses apporte conseil sur les modalités d'organisation. La mise en place de la formation peut être réalisée dans le mois suivant la demande. Pour les personnes en situation de handicap, nous étudions ensemble en amont si des adaptations sont possibles.

## INSCRIPTION

Avant toute inscription une évaluation initiale des compétences en français doit être réalisée - sauf pour les formations de formateurs. Paroles Voyageuses soumet un calendrier prévisionnel, un devis et un programme de formation qui sont validés par le client. Une fois les modalités organisationnelles définies, la mise en place de la formation est contractualisée par divers moyens, selon les situations :

- une convention de formation continue
- un bon de commande
- un accord de prise en charge par les pouvoirs publics

## MODALITES D'EVALUATION

- Assiduité : feuille d'émargement, attestation de fin de formation et bilan de formation.
- Amélioration des compétences: évaluation initiale et finale.
- Acquisition des compétences : inscription à un diplôme de français en fin de formation selon le souhait du client et ses possibilités linguistiques.

## TARIFS, FACTURATION ET REGLEMENT

Tous nos prix sont indiqués hors taxes (Paroles Voyageuses n'est pas assujetti à la TVA). Ils ne comprennent pas les frais de déplacement et de bouche. Le Client, en contrepartie de l'action de formation réalisée, s'engage à verser à l'organisme de formation, au plus tard 30 jours après présentation de la facture, la somme correspondant aux frais de formation. Les factures sont payables, sans escompte et à l'ordre de Paroles Voyageuses. En cas d'absence non justifiée, le coût de la formation devra être réglé en totalité. En cas d'échec d'une tentative de conciliation à l'amiable, le Tribunal de Commerce de Paris sera seul compétent pour régler le litige.

### Tarifs TTC des formations de français pour les particuliers

- Diagnostic linguistique : gratuit
- Demandeur d'emploi : à partir de 25€ / H, selon les modalités de la formation

### Tarifs TTC pour les formations de formateurs : à partir de 10€ / H, selon les modalités de la formation

### Tarifs TTC des formations de français pour les entreprises

- Diagnostic linguistique : 55 € par personne

- Formation groupe (minimum de 3 participants)  
A partir de 16 € TTC / H / selon les modalités de la formation
- Formation individuelle : à partir de 75 €/ H selon les modalités de la formation

#### Règlement par un OPCA

En cas de règlement de la prestation pris en charge par l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé dont il dépend, il appartient au Client de:

- faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et s'assurer l'acceptation de sa demande
- indiquer explicitement sur la convention et de joindre à Paroles Voyageuses une copie de l'accord de prise en charge
- s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné
- En cas de paiement partiel du montant de la formation par l'OPCA, le solde sera facturé au Client. Si Paroles Voyageuses n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCA au plus tard 30 jours après présentation de la facture, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. Le cas échéant, le remboursement des avoirs par le Paroles Voyageuses est effectué sur demande écrite du Client accompagné d'un relevé d'identité bancaire original.

#### Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant l'organisme signataire qu'elles ont été portées à son débit.

### CONDITIONS D'ANNULATION

#### Cas d'annulation

Toute annulation devra être justifiée auprès de [contact@paroles-voyageuses.com](mailto:contact@paroles-voyageuses.com)

- Le délai de rétractation est de 14 jours avant le démarrage de la formation. Dans ce cas, aucun paiement n'est dû.
- En cas d'annulation à moins de 14 jours avant le démarrage de la formation, Paroles Voyageuses facturera 30% du prix total de la formation.
- Si l'annulation intervient le 1er jour ou en cours de la formation, le montant de la formation sera intégralement dû (sauf cas de force majeure sur présentation d'un justificatif).

#### Cas de force majeure

Paroles Voyageuses est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses clients ou de ses stagiaires. Paroles Voyageuses ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses clients ou de ses stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à Paroles Voyageuses, les désastres naturels, les pandémies, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de Paroles Voyageuses.

#### Conditions d'annulation et de report d'une séance de formation

Le Client peut annuler une séance formation dans la mesure où cette annulation survient au moins 24 heures avant la séance. La séance peut ensuite être reportée selon le planning de Paroles Voyageuses. Si la séance est annulée dans un délai inférieur à 24h, la totalité de la séance est facturée.

### INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le respect du nouveau Règlement Général Européen de Protection des Données Personnelles (RGDP), entré en vigueur dans l'Union Européenne le 25 mai 2018, Paroles Voyageuses s'engage à stocker vos données à caractère personnel de manière sécurisée. Elles ne sont en aucun cas cédées ou vendues.

### RENONCIATION

Le fait, pour le Paroles Voyageuses de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## **OBLIGATION DE NON UTILISATION DES SUPPORTS DE FORMATION DANS LE CHAMP DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE**

Les Supports de formation sont protégés par le droit d'auteur. Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à un support de formation et à son contenu, notamment les outils/activités et supports pédagogiques conçus avec ou par Paroles Voyageuses (liste non exhaustive) sont la propriété de Paroles Voyageuses. Le Client s'engage à ne pas utiliser les outils/activités et supports pédagogiques conçus avec ou par Paroles Voyageuses dans le champ de la formation professionnelle continue avec des intervenants (bénévoles ou salariés) dans les formations de français ou les formations de formateurs. En revanche, le Client peut les mettre en pratique avec les participants de leurs formations de français. En cas d'échec de tentative de conciliation à l'amiable, le Client sera soumis au tribunal de grande instance compétent dans le ressort duquel se trouve le siège social de Paroles Voyageuses.

## **LOI APPLICABLE**

La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre Paroles Voyageuses et ses Clients.

## **LITIGE - MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle  
<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>  
Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

## **ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de Paroles Voyageuses qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.