

CYCLE EXPERTISE

Créer une plateforme de services en ESSMS



**Une réponse innovante
aux besoins des parcours
et de la transformation de l'offre**



UNE PLATEFORME POUR DES PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT FLUIDES ET PERSONNALISÉS

« Construire une plateforme n'est pas compliqué en soi. Déconstruire l'existant est beaucoup plus complexe. Il faut à la fois valoriser ce qui doit l'être et se doter d'objectifs et de plan d'actions très précis » (plateforme métropolitaine de Lyon OVE)

La plateforme de services s'appuie sur 5 grands concepts que sont :

- Recueillir les attentes et les besoins des personnes,
- Dynamiser son équipe en instaurant de nouvelles pratiques et postures professionnelles,



- Bâtir des partenariats à l'échelle du territoire,
- Coordonner les différents accompagnements pour concevoir le parcours,
- Adapter en permanence l'organisation à la logique de parcours.

Force est de constater que ces plateformes de services sont en pleine croissance et s'inscrivent bien comme la réponse de demain pour faire face aux enjeux et défis du secteur social et médico-social.

Participants

- Directeurs(trices) généraux(rales),
- directeurs(trices) généraux(rales) adjoint(e)s,
- directeurs(trices) et directeurs(trices) adjoint(e)s d'établissements et de services,
- directeurs(trices) fonctions supports,
- chef(fe)s de services,
- responsables de coordination de parcours,
- consultant(e)s,
- formateurs(trices),
- ...

Objectifs

Les politiques publiques évoluent et amènent les organisations à se pencher sur un renouvellement de leurs offres en alliant parcours de vie personnalisé, performance, partenariats et innovation.

S'appuyant sur cette nécessaire transformation de l'offre sociale et médico-sociale qui est devenue un des enjeux primordiaux de notre secteur d'activité, cette formation permettra aux dirigeants d'organisations, de services, d'établissements sociaux et médico-sociaux, de se former à la mutation de leurs offres en plateformes de services.

À l'issue de la formation, le participant, en pleine connaissance des enjeux de la transformation de l'offre, sera en capacité de développer une véritable expertise et de pouvoir mettre en place, diriger et manager une plateforme de services en :

- maîtrisant le cadre légal de référence
- possédant les connaissances approfondies du fonctionnement d'une plateforme
- appréhendant les méthodes nécessaires à la réussite de ce projet innovant et d'envergure
- appliquant connaissances, méthodes, outils à sa propre organisation.

Contenu de la formation

FORMATION de 6 jours, soit 42 heures :

• **JOUR 1 : Les fondamentaux des plateformes de services (PFS)**

- Qu'est-ce qu'une plateforme de services ?
- Les plateformes de services existantes dans le secteur social et médico-social
- Le contexte politique et réglementaire
- Le rôle de l'ANAP dans la transformation des ESSMS
- Les démarches qualité et la certification

• **JOURS 2 ET 3 :**

De la conception à l'organisation de la plateforme de services

- Les différents modèles d'organisation
- Les facteurs à prendre en compte pour choisir un modèle
- Les bonnes questions à se poser pour orienter le choix stratégique
- Les rôles et les responsabilités de chacun au sein de la plateforme
- La gouvernance de la plateforme
- Les partenariats avec les acteurs locaux
- Les différents types de partenariats

La coordination des parcours

- La définition, enjeux et objectifs.
- La conception d'un parcours type
- La création d'un service de coordination de parcours

• **JOUR 4 : Les enjeux de la transformation et l'accompagnement du changement**

- La mise en œuvre de la transformation
- Les étapes clés de la transformation
- Les résistances au changement : des causes multiples
- Comment surmonter ces résistances au changement ?
- Les outils pour accompagner le changement
- Le suivi, l'évaluation et l'amélioration continue
- Les compétences clés d'un dirigeant dans la transformation d'un établissement en plateforme de services
- Le leadership et la gestion du changement
- Les compétences managériales et relationnelles
- Les compétences financières et économiques
- Les enjeux en matière de qualité et de performance

• **JOURS 5 ET 6 : La construction d'un projet de plateforme**

- L'élaboration d'un plan d'action de transformation en plateforme de services
- La mise en place d'un dispositif d'évaluation et d'amélioration continue

**Partager, innover, performer :
les atouts d'une plateforme
de services.**



Une équipe à votre écoute

Composée de 29 personnes, l'équipe d'ESPACE SENTEIN est répartie en 4 pôles

pour mieux répondre à vos attentes :

Pôle Pédagogique ■ Pôle Conseil en Formation ■ Pôle Logistique ■ Pôle Administratif et Financier

Plus de 1 850 personnes du secteur social et médico-social formées chaque année

Plus de 1 300 établissements sociaux et médico-sociaux
participent avec ESPACE SENTEIN, depuis trente ans,
au développement des compétences de leurs organisations.

Les partenaires d'ESPACE SENTEIN



mais aussi, 120 établissements, entreprises et institutions,
contribuent régulièrement au projet pédagogique d'ESPACE SENTEIN.

Les certifications qualité **Qualiopi** et **CertifRégion** nous ont été délivrées au titre de la catégorie des actions suivantes :

- actions de formation
- actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience.

Cette double certification témoigne de la qualité de notre processus de formation, tant pour nos clients que pour nos stagiaires et apprenants, et souligne notre engagement envers une démarche d'amélioration continue.

ESPACE SENTEIN

Etudes Supérieures Professionnalisées des Acteurs et des Cadres de l'Economie sociale

Adresse postale : ESPACE SENTEIN - Parc Euromédecine - B.P. 24414 - 34099 MONTPELLIER cedex 5

Tél. : 04 67 63 11 11 - Email : contact@espace-sentein.fr - www.espace-sentein.fr

Siège Social : ESPACE SENTEIN - Parc Euromédecine - 400, rue Louis Pasteur - 34790 GRABELS

Créer une plateforme de services en ESSMS

Accélérer la transformation de l'établissement ou du service avec une plateforme pour optimiser la performance au service des Personnes accompagnées

Promotion 02 - Juin 2026 • Programme de formation

Version 1 • 141125

Participants

Directeurs(trices) généraux(cales), directeurs(trices) généraux(cales) adjoint(e)s, directeurs(trices) et directeurs(trices) adjoint(e)s d'établissements et de services, directeurs(trices) fonctions supports, chef(f)fe)s de services, responsables de coordination de parcours, consultant(e)s, formateurs(trices), ...

Prérequis

Être salarié(e) d'un établissement ou service social et médico-social.

Objectifs

Les politiques publiques évoluent et amènent les organisations à se pencher sur un renouvellement de leurs offres en alliant parcours de vie personnalisé, performance, partenariats et innovation.

S'appuyant sur cette nécessaire transformation de l'offre sociale et médico-sociale qui est devenue un des enjeux primordiaux de notre secteur d'activité, cette formation permet aux dirigeants d'organisations, de services, d'ESSMS, de se former à la mutation de leurs offres en plateformes de services.

À l'issue de la formation, le participant, en pleine connaissance des enjeux de la transformation de l'offre, sera en capacité de développer une véritable expertise et de pouvoir mettre en place, diriger et manager une plateforme de services en :

- maîtrisant le cadre légal de référence
- possédant les connaissances approfondies du fonctionnement d'une plateforme
- appréhendant les méthodes nécessaires à la réussite de ce projet innovant et d'envergure
- appliquant connaissances, méthodes, outils à sa propre organisation.

Admission

- Sur dossier et entretien à distance.
- Délais d'accès à la formation : entre deux jours et cinq semaines en fonction des financements et des pièces à réunir pour valider les prérequis.

Durée

42 heures, soit 6 jours organisés en 4 regroupements (2 regroupements d'une journée et 2 regroupements de 2 jours).

Adresse postale : ESPACE SENTEIN - Parc Euromédecine - B.P. 24414 - 34099 MONTPELLIER cedex 5
Tél. : 04 67 63 11 11 • Email : contact@espace-sentein.fr • Site internet : www.espace-sentein.fr

Siège Social : ESPACE SENTEIN - Parc Euromédecine - 400, rue Louis Pasteur - 34790 GRABELS
SARL au capital de 80 000 € - RCS Montpellier 331 964 411 - N° siret 331 964 411 00036 - APE 8559A

Principes pédagogiques

Le dispositif de formation s'articule autour de 6 journées de formation.

Chaque journée propose une alternance rythmée entre des exposés théoriques, l'analyse de situations et des cas pratiques rattachés à la propre expérience des participants.

Chaque thématique abordée fait l'objet d'un document pédagogique illustré, composé des apports conceptuels, textes de référence du secteur et des outils méthodologiques inhérents à la transformation d'une organisation en plateforme de services.

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique.

Modalités d'organisation

- **Date de début de formation** : 18/06/26
- **Date de fin de formation** : 30/09/26
- **Rythme** : en continu en discontinu
- **Modalités d'apprentissage** : en présentiel en téléprésentiel en simultané*
* *Simultané* : formation combinant, simultanément, les modes en présentiel et en téléprésentiel, permettant au stagiaire de choisir le mode de formation qui lui convient.
- **Dates** :

- Regroupement 1 :	Jeudi 18 juin 2026	Paris*
- Regroupement 2 :	Mardi 30 juin et mercredi 1er juillet 2026	Téléprésentiel
- Regroupement 3 :	Mardi 15 septembre 2026	Téléprésentiel
- Regroupement 4 :	Mardi 29 et mercredi 30 septembre 2026	Téléprésentiel
- Évaluation finale *	Jeudi 22 et vendredi 23 octobre 2026 (<i>hors formation</i>)	Téléprésentiel

* *Évaluation des compétences de la formation « Créer une plateforme de services en ESMS »*

* Le regroupement de formation prévu à Paris est proposé simultanément en présentiel et en téléprésentiel aux horaires du présentiel définis ci-après. Les stagiaires sont invités, lors de la demande d'inscription, à se positionner sur l'une des modalités (présentiel ou téléprésentiel), étant préalablement convenu que le présentiel ne sera organisé que si 1/3 des stagiaires l'ont retenu et si les conditions sanitaires permettent son organisation.

- **Nombre de stagiaires** : de 15 à 30 stagiaires maximum.
- **Horaires** : - Présentiel et simultané : de 08h30 à 17h20 (sauf le dernier jour : 08h00 - 16h20).
- Téléprésentiel : de 08h30 à 16h50
- **Accessibilité** : Espace Sentein est signataire de la **charte d'engagement pour l'accessibilité de l'AGEFIPH**. Nous nous engageons à rendre la **formation et la qualification professionnelle accessibles à tous**, en proposant des **aménagements adaptés** aux besoins des stagiaires en situation de handicap, qu'il soit **temporaire ou durable, avec ou sans RQTH**. Pour toute question ou besoin d'adaptation, merci de contacter le référent handicap au 04 67 63 11 11.

Déroulé de la formation

1 - FORMATION : 42 heures (6 journées - 7 h/jour)

- **Jour 1 : Les fondamentaux des plateformes de services (PFS)** :
 - Qu'est-ce qu'une plateforme de services ?
 - Les plateformes de services existantes dans le secteur social et médico-social
 - Le contexte politique et réglementaire
 - Le rôle de l'ANAP dans la transformation des ESSMS
 - Les démarches qualité et la certification

- **Jours 2 et 3 :**

De la conception à l'organisation de la plateforme de services

- Les différents modèles d'organisation
- Les facteurs à prendre en compte pour choisir un modèle
- Les bonnes questions à se poser pour orienter le choix stratégique
- Les rôles et les responsabilités de chacun au sein de la plateforme
- La gouvernance de la plateforme
- Les partenariats avec les acteurs locaux
- Les différents types de partenariats

La coordination des parcours :

- La définition, enjeux et objectifs
- La conception d'un parcours type
- La création d'un service de coordination de parcours

- **Jour 4 : Les enjeux de la transformation et l'accompagnement du changement :**

- La mise en œuvre de la transformation
- Les étapes clés de la transformation
- Les résistances au changement : des causes multiples
- Comment surmonter ces résistances au changement ?
- Les outils pour accompagner le changement
- Le suivi, l'évaluation et l'amélioration continue
- Les compétences clés d'un dirigeant dans la transformation d'un établissement en plateforme de services
- Le leadership et la gestion du changement
- Les compétences managériales et relationnelles
- Les compétences financières et économiques
- Les enjeux en matière de qualité et de performance

- **Jours 5 et 6 : La construction d'un projet de plateforme :**

- L'élaboration d'un plan d'action de transformation en plateforme de services
- La mise en place d'un dispositif d'évaluation et d'amélioration continue

2 - ÉVALUATION FINALE : 30 minutes par stagiaire *(hors temps de formation)*

Cette évaluation finale est organisée par Espace Sentein, en simultané, après la formation, et consiste à évaluer les connaissances et compétences acquises au cours du cursus. Elle n'est pas assimilable à du temps de formation.

À partir d'une situation professionnelle réelle, chaque participant produira en fin de formation une analyse et des propositions en matière de mise en place d'une plateforme de services.

Cette situation professionnelle sera retracée dans un document de 10 à 15 visuels et fera l'objet d'une présentation orale devant un jury composé de deux experts du secteur social et médico-social, pendant une durée de 15 minutes, puis le candidat répondra aux questions du jury pendant 15 minutes.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

1 - Moyens et méthodes pédagogiques

- Une présentation du formateur et de chacun des stagiaires en début d'action pour permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le formateur, et la possibilité pour chaque stagiaire d'exprimer ses attentes,
- Une présentation, par le formateur, des objectifs pédagogiques de son intervention et de ses enjeux,
- Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie interactive : alternance d'exposés théoriques, d'études de cas et d'analyses de pratiques au cours desquels le stagiaire peut poser ses questions pour faciliter l'acquisition de compétences dans le respect du programme de formation qui lui est adressé préalablement,
- Un conducteur reprenant les points essentiels de la formation, est présenté à chaque stagiaire tout au long de chaque intervention, pour lui permettre de suivre le déroulement de l'action de formation professionnelle. Des informations complémentaires viennent étayer le dossier pédagogique, en fonction des besoins et attentes des stagiaires, identifiés pendant l'intervention,

2 - Moyens techniques

- Présentiel : une salle de formation dont la capacité d'accueil est en corrélation avec le nombre de stagiaires présents est mise à leur disposition et est accessible aux stagiaires à mobilité réduite. Elle est équipée d'un ordinateur portable, d'un vidéoprojecteur et d'un paper-board.
- Téléprésentiel : Une salle de formation virtuelle est mise à la disposition des stagiaires et accessible via l'outil de visioconférence Zoom, afin qu'ils puissent suivre la formation de manière synchrone, en lien direct avec le(s) formateur(s) intervenant(s), chargé(s) de dispenser la formation et d'apporter une assistance pédagogique à l'ensemble des stagiaires. Une convocation par email, comprenant le(s) lien(s) Zoom pour accéder à la salle de formation, est envoyée à chaque stagiaire. En cas de difficulté technique, le stagiaire peut solliciter directement l'équipe dédiée au sein d'Espace Sentein, par téléphone au 04 67 63 11 11, afin qu'une aide lui soit apportée dans les meilleurs délais.

Matériel personnel nécessaire :

- ordinateur portable ou de bureau, tablette ou téléphone portable, équipés d'un micro et de haut-parleurs (ou d'un micro-casque) et équipé d'une caméra.
- connexion internet de type ADSL, Fibre ou 4G.

3 - Moyens d'encadrement

• RESPONSABLES DU PROGRAMME :

Sophie BISEUIL, *Directrice de la formation et du conseil d'Espace Sentein.*

Titre ou diplôme : Assesseur EFQM ; Certificat des Hautes Études Européennes en Économie, DESS en administration des entreprises.

Nicolas LORET, *Directeur de la formation et du conseil d'Espace Sentein.*

Titre ou diplôme : DEMS et DU 3ème cycle « Management et marketing des structures de l'économie sociale », ex-directeur d'EHPAD.

• INTERVENANTS :

Géraldine LEYMARIE, *Formatrice, Directrice Générale-adjointe d'Association.*

Titre ou diplôme : maîtrise en « management et gestion des entreprises, option santé-social », Diplôme universitaire « responsable assurance qualité en hôpital », master 2 « management des entreprises de la santé et du social ».

Champ d'expertise : ingénierie de projet, démarche qualité, contractualisation (CPOM), évaluation, management.

Gérard RESTOUX, *Formateur, ex-Directeur Général d'Association, Président d'Association.*

Titre ou diplôme : Diplôme d'État d'Educateur Spécialisé, Certificat d'Aptitude aux fonctions de chef de service éducatif, DEMS et DU 3ème cycle « Management et marketing des structures de l'économie sociale ».

Champ d'expertise : ingénierie de projet, modalités budgétaires et comptables, mise en œuvre des politiques publiques, contractualisation (CPOM), évaluation, contrôle, inspection.

Espace Sentein se réserve le droit, dans des hypothèses exceptionnelles et indépendantes de sa volonté, notamment en cas d'absence du formateur intervenant visé ci-dessus, de recourir à un autre formateur intervenant pour le remplacer. Ce formateur disposera des titres, diplômes, expériences et/ou qualités en corrélation avec le contenu de la formation dispensée.

Suivi et évaluation de la formation

1 - Suivi de la formation

- Une feuille d'émargement est signée par demi-journée de formation, à la fois par le stagiaire et par le ou les formateurs présents. Avec le relevé des heures de connexion pour les regroupements en téléprésentiel, elle permet de suivre l'assiduité, la ponctualité et les absences du stagiaire.
- Une attestation d'assiduité est établie au regard des feuilles d'émargement et des temps de connexion pour les regroupements en téléprésentiel. Un certificat de réalisation est transmis aux financeurs.
- Un compte rendu est rédigé par le formateur. Ces informations sont analysées par le directeur pédagogique et les responsables d'Espace Sentein dans un souci d'amélioration continue de la qualité de la prestation proposée.
- A l'issue de la formation, une attestation de fin de formation est remise à chaque stagiaire.

2 - Évaluation de la formation

Évaluation des connaissances et compétences métier :

- À la fin de la formation, tous les participants réalisent l'évaluation finale prévue et organisée par Espace Sentein.

Évaluation des aptitudes et comportements professionnels :

- Chaque stagiaire peut auto-évaluer ses aptitudes et comportements professionnels via un questionnaire de positionnement. Il est conseillé de réaliser ce positionnement en début et en fin de formation.

Évaluation de la satisfaction des stagiaires :

- Un questionnaire d'évaluation à chaud est rempli par les stagiaires à la fin de chaque regroupement (document interne à Espace Sentein). Son objectif est de recueillir l'avis du stagiaire sur la qualité de l'animation et sa satisfaction au sortir de la formation.
- Un questionnaire d'évaluation à froid, est envoyé trois mois après la formation à chaque participant permet d'identifier les effets de la formation et de vérifier si les acquis ont pu être mis en œuvre.

Évaluation de l'employabilité des stagiaires :

- Trois enquêtes, sous forme de questionnaires en ligne, à 6 mois, à 12 mois et à 24 mois sont réalisées afin de suivre le devenir professionnel des stagiaires et d'élaborer des statistiques notamment sur l'évolution des placements des stagiaires.

Sanction de la formation

Une attestation de formation : « Créer une plateforme de services en ESSMS » est délivrée par Espace Sentein à chacun des participants, sur laquelle les résultats de l'évaluation finale sont mentionnés.

Prix de la formation

3 000 € (non soumis à TVA, art. 261 du CGI).

Indicateurs de résultats

Cette formation étant dispensée pour la première fois, nous ne disposons pas encore d'indicateurs de résultats basés sur des sessions antérieures.

Créer une plateforme de services en ESSMS

Accélérer la transformation de l'établissement ou du service avec une plateforme pour optimiser la performance au service des Personnes accompagnées

Promotion 02 - Juin 2026

Planning du dispositif

Formation en présentiel (Paris) et en téléprésentiel

Horaires : Paris : 08h30-17h20/08h00-16h20 • Téléprésentiel : 08h30-16h50

- Regroupement 1 :	Jeudi 18 juin 2026	Paris*
- Regroupement 2 :	Mardi 30 juin et mercredi 1er juillet 2026	Téléprésentiel
- Regroupement 3 :	Mardi 15 septembre 2026	Téléprésentiel
- Regroupement 4 :	Mardi 29 et mercredi 30 septembre 2026	Téléprésentiel
- Évaluation finale *	Jeudi 22 et vendredi 23 octobre 2026 (hors formation)	Téléprésentiel

* Évaluation des compétences de la formation « Créer une plateforme de services en ESSMS »

* Le regroupement prévu à Paris est proposé simultanément en présentiel et en téléprésentiel aux horaires du présentiel définis ci-dessus. Les stagiaires sont invités à se positionner sur l'une des modalités (présentiel ou téléprésentiel), étant préalablement convenu que le présentiel ne sera organisé que si 1/3 des stagiaires l'ont retenu et si les conditions sanitaires permettent son organisation.

DEMANDE D'INSCRIPTION

Créer une plateforme de services en ESSMS

Promotion 2 - Juin 2026

1. Le(la) participant(e) :

Nom : Prénom : Fonction :

Adresse personnelle :

Code postal : Ville : Téléphone : Courriel :

Inscription à titre individuel : Oui Non (remplir le paragraphe 2)

Espace Stagiaire : Courriel (privé ou pro.perso.) pour envoi des codes confidentiels de connexion :

2. L'établissement ou l'organisme inscrivant le(la) participant(e) :

• Raison sociale :

N° SIRET : Code APE : Etabl. public privé

Adresse :

Code postal : Ville : Téléphone : Courriel :

Représenté par : Fonction :

• Personne chargée des relations avec le(la) participant(e) (responsable formation) :

Nom : Prénom : Fonction :

Téléphone : Courriel :

• Signataire de la convention de formation :

Nom : Prénom : Fonction :

La convention est envoyée à la personne chargée des relations avec le stagiaire.

3. La facturation :

Participant(e) Établissement ou organisme inscrivant le(la) participant(e)

Autre établissement (siège, par exemple) Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville :

OPCO (si subrogation, joindre la prise en charge) Nom :

Suite page suivante

Adresse postale : ESPACE SENTEIN - Parc Euromédecine - B.P. 24414 - 34099 MONTPELLIER cedex 5
Tél. : 04 67 63 11 11 • Email : contact@espace-sentein.fr • Site internet : www.espace-sentein.fr

Siège Social : ESPACE SENTEIN - Parc Euromédecine - 400, rue Louis Pasteur - 34790 GRABELS
SARL au capital de 80 000 € - RCS Montpellier 331 964 411 - N° siret 331 964 411 00036 - APE 8559A

■ Regroupement en présentiel : modalités pédagogiques choisies

Le regroupement prévu à Paris est proposé simultanément en présentiel et en téléprésentiel aux horaires du présentiel (cf. programme de formation). Les stagiaires sont invités à se positionner sur l'une des modalités (présentiel ou téléprésentiel), étant préalablement convenu que le présentiel ne sera organisé que si 1/3 des stagiaires l'ont retenu et si les conditions sanitaires permettent son organisation.

- Regroupement 1 Jeudi 18 juin 2026

Paris

En téléprésentiel

■ Durée du dispositif

6 jours organisés en 4 regroupements (2 regroupements d'une journée et 2 regroupements de 2 jours).

■ Montant du dispositif

3 000 € (non soumis à TVA, art. 261 du CGI).

■ Conditions générales de vente

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente ci-après et les accepter.

Fait à : Le :

Signature et cachet

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL : Nous tenons à rappeler au représentant de la structure signataire de la présente demande d'inscription, que l'exécution du futur contrat de formation rend nécessaire la collecte et le traitement de données à caractère personnel le concernant et concernant les stagiaires, et ce, afin de nous permettre de respecter les finalités suivantes : procéder à l'établissement et au contrôle des documents contractuels requis par l'article L6353-1 du Code du travail et de satisfaire à l'obligation légale d'information découlant de l'article L.6353-8 du Code du travail, à laquelle nous sommes soumis à son égard. Ces informations qui, si elles ne nous étaient pas communiquées, ne pourraient pas nous permettre de procéder à l'inscription des stagiaires au sein de notre action de formation, sont destinées à Espace Sentein, aux autorités de contrôle habilitées, et, le cas échéant, aux organismes financeurs.

La fourniture de ces données est obligatoire, et conditionne l'exécution de nos obligations légales. Elles seront conservées pendant une durée de 10 ans, afin de nous permettre de satisfaire aux obligations de justification propres à nos activités réalisées dans le champ de la formation professionnelle, et de réaliser un suivi de la réalisation de l'action de formation. Pendant

cette durée, ces données feront l'objet d'un archivage, préalable à leur suppression définitive.

En application de l'article 13 du règlement européen sur la protection des données à caractère personnel du 27 avril 2016, le représentant de la structure bénéficiaire signataire de la présente demande d'inscription est informé de ce qu'il dispose du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données. Coordonnées du responsable de ce traitement : Catherine RIBLET - Directrice administrative et financière : catherine.riblet@espace-sentein.fr - Tél : 04 67 63 11 11.

Le représentant de la structure bénéficiaire signataire de la présente demande est également informé de ce qu'il dispose du droit de saisir une autorité de contrôle afin d'introduire, le cas échéant, une réclamation, en saisissant plus spécifiquement la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Adresse postale : ESPACE SENTEIN - Parc Euromédecine - B.P. 24414 - 34099 MONTPELLIER cedex 5
Tél. : 04 67 63 11 11 • Email : contact@espace-sentein.fr • Site internet : www.espace-sentein.fr

Siège Social : ESPACE SENTEIN - Parc Euromédecine - 400, rue Louis Pasteur - 34790 GRABELS
SARL au capital de 80 000 € - RCS Montpellier 331 964 411 - N° siret 331 964 411 00036 - APE 8559A

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

SECTION 1 : POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS (associations, entreprises, professions libérales...), ci-après nommés « établissement »

Article 1 : Convention de formation

Dès réception de la demande d'inscription de l'établissement :

- Espace Sentein adresse, par courriel électronique, à chaque stagiaire ou à la personne chargée des relations avec les stagiaires au sein de l'établissement, le livret du stagiaire, lequel comprend le programme de l'action de formation (comportant les objectifs de celle-ci et les modalités d'évaluation), le règlement intérieur et les contacts à Espace Sentein.

- Espace Sentein établit ensuite la convention de formation correspondante. L'inscription deviendra définitive dès le retour de la convention paraphée et revêtue de la signature du représentant légal de l'établissement bénéficiaire, du cachet professionnel et de la signature du stagiaire.

Seule la convention de formation a vocation à régir les relations contractuelles entre l'établissement bénéficiaire et Espace Sentein, et en cas de contradiction, la convention de formation prévaut sur les CGV.

Article 2 : Conditions de règlement

La totalité 10 jours avant le début de la formation.

Conformément aux articles L.441-1 et L.441-10 du Code du Commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard de 1% par mois, une obligation pour le client professionnel de payer une indemnité forfaitaire de 40,00 euros pour frais de recouvrement.

Article 3 - Dispositions en cas de renoncement par l'établissement bénéficiaire

En cas d'annulation avant le début de la formation à l'initiative du stagiaire et/ou de l'établissement bénéficiaire, aucune indemnité ne sera due par l'établissement.

Article 4 - Dispositions en cas d'inexécution totale ou partielle de l'action de formation

Il est rappelé que, en application de l'article L.6354-1 du Code du travail, toute inexécution totale ou partielle de l'action de formation entraîne l'obligation pour l'organisme prestataire de rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Prenant acte de l'obligation légale précitée, les parties conviennent de ce que toute inexécution totale ou partielle de l'action de formation imputable à l'établissement bénéficiaire ou à son salarié stagiaire de la formation professionnelle (notamment en cas d'absence du stagiaire quels que soient les motifs, qu'ils soient justifiés ou pas par une incapacité temporaire ou une indisponibilité) entraînera l'obligation pour l'établissement bénéficiaire de verser à Espace Sentein une indemnité contractuelle correspondant à 100% du prix de la formation prévue et non exécutée à titre de réparation du préjudice économique subi par Espace Sentein.

Cette indemnité contractuelle fera l'objet d'une facturation séparée de celle due au titre de l'action de formation réalisée et ne pourra pas être imputée sur la participation obligatoire des entreprises au financement de la formation professionnelle continue.

SECTION 2 : POUR LES CLIENTS PERSONNES PHYSIQUES FINANÇANT, À TITRE INDIVIDUEL ET À LEURS FRAIS, TOUT OU PARTIE DE LEUR FORMATION

Article 5 : Contrat de formation

Dès réception de la demande d'inscription du stagiaire :

- Espace Sentein lui adresse, par courrier électronique, le livret du stagiaire, lequel comprend le programme de l'action de formation (comportant les objectifs de celle-ci et les modalités d'évaluation), le règlement intérieur, les obligations d'informations imposées par le Code de la Consommation et les « contacts » à Espace Sentein.

- Espace Sentein établit ensuite le contrat de formation professionnelle correspondant. L'inscription deviendra définitive dès le retour de ce contrat paraphé et revêtu de la signature du stagiaire.

Seule la convention de formation a vocation à régir les relations contractuelles entre le stagiaire et Espace Sentein, et en cas de contradiction, la convention de formation prévaut sur les CGV.

Le stagiaire ne doit pas joindre de règlement à la demande d'inscription.

Article 6 : Conditions de règlement

Après réception du contrat de formation professionnelle paraphé et signé par le stagiaire et après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours calendaires, le stagiaire devra verser, par chèque ou par virement, sur présentation de factures :

- 50% du prix de la formation au début de la formation,
- 50% du prix de la formation à 60 jours du début de la formation,

Ces conditions sont susceptibles d'être aménagées.

Article 7 - Dispositions en cas de renoncement

En cas d'annulation avant le début de la formation, aucune indemnité ne sera due par le stagiaire bénéficiaire, et Espace Sentein restituera l'ensemble des sommes versées par celui-ci.

Article 8 - Dispositions en cas d'inexécution totale ou partielle de l'action de formation

Conformément à l'article L.6353-7 du Code du travail, il est rappelé que si, par suite de force majeure dûment reconnue, le stagiaire est empêché de suivre la formation jusqu'à son terme, il peut rompre le présent contrat de façon anticipée. Dans ce cas, seules les prestations de formation effectivement dispensées sont payées à l'organisme de formation à due proportion de leur valeur prévue au contrat.

Les parties au présent contrat rappellent également que, en application de l'article L.6354-1 du Code du travail, toute inexécution totale ou partielle d'une prestation de formation entraîne l'obligation pour l'organisme prestataire de rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Prenant acte de l'obligation légale précitée, les parties conviennent de ce que toute inexécution totale ou partielle de l'action de formation imputable au stagiaire bénéficiaire (notamment l'absence du stagiaire bénéficiaire quels que soient les motifs à l'origine de cette absence, à l'exception du cas de force majeure dûment reconnu) entraînera l'obligation pour ce dernier de verser à Espace Sentein une indemnité contractuelle correspondant à 100% du prix de la formation initialement prévue et non exécutée à titre de réparation du préjudice économique subi par Espace Sentein.

Cette indemnité contractuelle fera l'objet d'une facturation séparée de celle due au titre de l'action de formation réalisée et ne pourra pas être imputée sur la participation obligatoire des entreprises au financement de la formation professionnelle continue.

Réciproquement, toute inexécution totale ou partielle de l'action de formation imputable à Espace Sentein, à l'exception du cas de force majeure dûment reconnu, entraînera l'obligation pour ce dernier de verser au stagiaire bénéficiaire une indemnité contractuelle correspondant à 100% du prix de la formation initialement prévue et non exécutée.

SECTION 3 : DISPOSITIONS COMMUNES AUX FORMATIONS

Article 9 : Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur la convention ou le contrat de formation, en euros et nets de taxes. Espace Sentein n'est pas assujéti à la TVA en application de l'attestation d'exonération de TVA qui lui a été délivrée pour les actions de formation réalisées dans le champ de la formation professionnelle continue en application de l'article 261.4.4° du Code Général des Impôts.

Formation inter-entreprises : Sauf dispositions particulières, les tarifs incluent les frais pédagogiques, l'utilisation des salles de formation ainsi que celle du matériel pédagogique. Ils ne comprennent, sauf mention contraire, ni les frais de transport du stagiaire, de son entreprise ou domicile au lieu du déroulement de la formation (Aller/Retour), ni les frais d'hébergement et de restauration.

Formation intra-entreprise : Toute formation intra entreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par Espace Sentein. Sauf disposition contraire dans la proposition, les frais de repas, de déplacement et d'hébergement de l'intervenant, la location de salle le cas échéant, seront facturés en sus au client.

Article 10 : Modalités de traitement des réclamations

Les éventuelles réclamations découlant de la réalisation des actions de formation professionnelle dispensées par Espace Sentein pourront, le cas échéant, être adressées :

- par écrit, à l'aide du formulaire, mis à disposition sur le site internet d'Espace Sentein (<https://www.espace-sentein.fr>), ou,

- par courrier électronique à : florence.marchetti@espace-sentein.fr en indiquant RECLAMATION dans l'objet du courrier.

Chaque réclamation fait l'objet d'un accusé réception et est étudiée dans les meilleurs délais.

Article 11 : Médiation des litiges de la consommation

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges : lorsque le stagiaire a adressé une réclamation écrite à Espace Sentein et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale adressée par écrit à Espace Sentein.

Le médiateur est MCP MEDIATION. Il peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante : www.mcpmediation.org ou par courrier : Médiation de la Consommation & Patrimoine - 12 square Desnouettes - 75015 PARIS