CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Bilan de compétences « Bilan Singulier » et accompagnement à la validation des acquis de l'expérience (VAE)

Réf. document : CGV-001 · Version 1.1 · Mise à jour : 14 octobre 2026

Article 1 — Identification du prestataire

SAS ESTELLE TARRASSON, exerçant sous le nom commercial Trajectoires Singulières (ci-après « Trajectoires Singulières »), société par actions simplifiée au capital de 1 000 €, dont le siège social est situé 1, place Jourdan, 87000 Limoges, immatriculée au RCS de Limoges sous le numéro SIREN 109 568 774 (SIRET 109 568 774 00011), représentée par Madame Estelle Tarrasson en qualité de Présidente.

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75870237587 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Référente administrative, pédagogique et handicap : Estelle Tarrasson — contact@trajectoires-singulieres.fr — 06 67 57 86 13 — trajectoires-singulieres.fr.

Article 2 — Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») définissent les conditions dans lesquelles Trajectoires Singulières propose et réalise ses prestations d'accompagnement auprès de toute personne physique ou morale (ci-après « le Client ») et de la personne accompagnée lorsqu'elle est distincte du Client (ci-après « la bénéficiaire ») :

- le bilan de compétences « Bilan Singulier », dans ses trois formules Essentiel (13 heures), Signature (18 heures) et Bilan Singulier (24 heures), réalisé conformément aux articles L.6313-4 et R.6313-4 à R.6313-8 du Code du travail ;
- l'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience (VAE), réalisé conformément aux articles L.6421-1 et suivants du Code du travail.

Les présentes CGV s'appliquent, à l'exclusion de tout autre document, à toute prestation commandée auprès de Trajectoires Singulières, quel que soit le mode de financement. Leur acceptation est formalisée par la signature de la convention ou du contrat visé à l'article 4.

Trajectoires Singulières est spécialisée dans l'accompagnement des femmes, notamment à la suite d'un épuisement professionnel. Ses prestations sont ouvertes à toute personne.

Article 3 — Description des prestations

Le contenu détaillé de chaque prestation — objectifs, méthode, déroulé, outils mobilisés et livrables — est précisé dans la fiche pédagogique remise à la bénéficiaire avant toute inscription. À titre indicatif :

Prestation	Durée	Entretien(s) de suivi
Bilan Singulier Essentiel	13 heures d'entretiens individuels	1 entretien, à 6 mois
Bilan Singulier Signature	18 heures d'entretiens individuels	2 entretiens, à 3 et 6 mois
Bilan Singulier	24 heures d'entretiens individuels	Précisé(s) dans la fiche pédagogique

Accompagnement VAE	Selon la certification visée, précisée au devis	Selon le contrat

— Bilan de compétences : accompagnement individuel en trois phases réglementaires (préliminaire, investigation, conclusion), réalisé principalement à distance par visioconférence. Il est conduit par Estelle Tarrasson ou par une consultante indépendante du réseau Trajectoires Singulières intervenant en sous-traitance. Dans ce cas, la consultante applique la méthode et les procédures de Trajectoires Singulières, qui demeure responsable de la prestation à l'égard du Client et de la bénéficiaire. Le nom de l'accompagnante est communiqué avant le démarrage.

— Accompagnement VAE : accompagnement individuel, réalisé exclusivement à distance par visioconférence et exclusivement par Estelle Tarrasson, sans recours à la sous-traitance, selon une méthode en sept étapes (analyse du parcours, identification de la certification, compréhension du référentiel, sélection des situations professionnelles, analyse de la pratique, formalisation et rédaction, préparation au jury). Trajectoires Singulières ne rédige pas le dossier à la place de la candidate.

Des ateliers collectifs facultatifs peuvent être proposés en complément du bilan de compétences. Ils se déroulent en dehors du volume horaire de la prestation individuelle et ne portent jamais sur le contenu confidentiel du bilan. Leurs conditions, et notamment leur caractère gratuit ou payant, sont précisées au moment de l'inscription à l'atelier.

Article 4 — Commande et formalisation de la prestation

Préalablement au démarrage de toute prestation, sont établis :

— un devis personnalisé, précisant le tarif applicable et les modalités de règlement ;

— un entretien préalable ou une fiche de positionnement permettant d'évaluer les besoins de la bénéficiaire et l'adéquation de la prestation à son projet ;

— un contrat de formation professionnelle (personne finançant à titre individuel) ou une convention, tripartite en cas de financement par un tiers, signé par les parties et valant acceptation des présentes CGV ;

— une convocation précisant les dates, horaires et modalités de réalisation des séances.

Le démarrage de la prestation est conditionné à la signature du contrat ou de la convention, à l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 9 ou à la renonciation expresse qui y est décrite, et, le cas échéant, à l'accord écrit du financeur.

Article 5 — Prix et modalités de règlement

Les prestations sont facturées nettes de taxes, en application de l'article 261-4-4°-a du Code général des impôts (exonération de TVA).

Prestation	Tarif net de taxes
Bilan Singulier Essentiel — 13 heures	1 750 €
Bilan Singulier Signature — 18 heures	2 450 €
Bilan Singulier — 24 heures	Précisé dans le devis personnalisé
VAE Assistant(e) ressources humaines	2 500 € (tarif indicatif)
VAE Chargé(e) des ressources humaines	2 850 € (tarif indicatif)

VAE Assistant(e) de direction	2 500 € (tarif indicatif)
Autre certification visée	Sur devis

Les tarifs de l'accompagnement VAE correspondent à l'accompagnement proposé par Trajectoires Singulières et ne comprennent pas les éventuels frais de l'organisme certificateur. Les intitulés et niveaux définitifs des certifications sont précisés au devis, après vérification de la certification visée. En cas de réalisation exceptionnelle en présentiel, des frais de déplacement peuvent être appliqués après accord préalable du Client.

Lorsque la bénéficiaire finance la prestation à titre personnel :

- aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 9 ;
- à l'expiration de ce délai, un acompte peut être demandé, dans la limite de 30 % du prix convenu ;
- le solde est réglé de façon échelonnée, au fur et à mesure du déroulement de la prestation, selon l'échéancier fixé au contrat.

Le règlement s'effectue par virement bancaire. Lorsque le Client est un professionnel, les factures sont payables à trente jours ; tout retard entraîne des pénalités au taux de trois fois le taux d'intérêt légal et l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement prévue à l'article L.441-10 du Code de commerce.

> **CERTIFICATION QUALIOPI**
> *Trajectoires Singulières n'étant pas, à ce jour, certifiée Qualiopi, ses prestations ne peuvent pas être financées par le compte personnel de formation (CPF) ni par les autres financements publics ou mutualisés subordonnés à cette certification. Trajectoires Singulières informera ses clientes et clients de toute évolution de sa situation.*

Article 6 — Financement de la prestation

En l'état, la prestation peut être financée par la bénéficiaire sur ses fonds propres, ou par son employeur sur ses fonds propres. Tant que Trajectoires Singulières n'est pas certifiée Qualiopi, les financements publics ou mutualisés qui exigent cette certification ne peuvent pas être mobilisés.

Lorsqu'un tiers finance la prestation, son accord écrit est requis avant le démarrage. En l'absence de prise en charge, ou en cas de prise en charge partielle, le coût restant est à la charge du Client ou de la bénéficiaire, selon les modalités convenues au contrat ou à la convention.

Article 7 — Modalités d'exécution

Les prestations sont réalisées de manière individuelle et personnalisée, principalement ou exclusivement à distance selon la prestation, au moyen d'un outil de visioconférence permettant les échanges en face à face, le partage d'écran et, le cas échéant, le partage de documents.

La bénéficiaire dispose d'un ordinateur, d'une connexion internet stable, d'une adresse électronique et d'un équipement audio et vidéo adapté. Les séances se déroulent dans un lieu garantissant la confidentialité des échanges.

Le calendrier des séances est fixé d'un commun accord entre la bénéficiaire et son accompagnante ; le rythme et les modalités d'accompagnement sont adaptés à ses besoins, à ses contraintes et à son avancement.

Article 8 — Report, absence, abandon et interruption

- Report. La bénéficiaire peut demander le report d'une séance en prévenant son accompagnante au moins 48 heures ouvrées à l'avance. La séance est alors reprogrammée sans frais.
- Annulation tardive ou absence. Une séance annulée moins de 48 heures ouvrées à l'avance, ou à laquelle la bénéficiaire ne se présente pas, est considérée comme réalisée et décomptée du volume de la prestation, sauf cas de force majeure dûment justifié.
- Abandon. Si la bénéficiaire met fin à la prestation en cours, seules les séances effectivement réalisées, ou décomptées comme telles, sont dues, au prorata du prix convenu. Les sommes versées au-delà sont remboursées.
- Interruption à l'initiative de Trajectoires Singulières. En cas d'empêchement de l'accompagnante, Trajectoires Singulières propose de nouvelles dates ou, avec l'accord de la bénéficiaire, une autre accompagnante du réseau pour le bilan de compétences. À défaut d'accord, les sommes versées pour les séances non réalisées sont remboursées.

Toute autre modification de la prestation fait l'objet d'un accord entre les parties et, si nécessaire, d'un avenant.

Article 9 — Droit de rétractation

Lorsque le Client ou la bénéficiaire a la qualité de consommateur et que le contrat est conclu à distance ou hors établissement, il dispose d'un délai de quatorze jours à compter de sa signature pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de pénalités, conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation. La rétractation est notifiée par écrit, par courriel à contact@trajectoires-singulieres.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si la bénéficiaire souhaite que la prestation commence avant la fin de ce délai, elle en fait la demande expresse par écrit. Elle conserve son droit de rétractation ; si elle l'exerce, elle règle le montant correspondant aux séances réalisées jusqu'à la communication de sa décision, conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation.

Un modèle de formulaire de rétractation est remis avec le contrat et communicable sur simple demande.

Article 10 — Confidentialité, document de synthèse et protection des données

Le bilan de compétences est réalisé dans le strict respect de la confidentialité des échanges. Les personnes qui le réalisent sont tenues au secret professionnel. Conformément à l'article L.6313-4 du Code du travail, les résultats détaillés et le document de synthèse sont la propriété exclusive de la bénéficiaire et ne peuvent être communiqués à un tiers qu'avec son accord. Les documents élaborés pour la réalisation du bilan sont détruits à son issue, sauf accord écrit de la bénéficiaire.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la prestation sont traitées par Trajectoires Singulières conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Elles sont utilisées aux seules fins de la réalisation de la prestation et de son suivi, et conservées pour la durée nécessaire à ces finalités. Les consultantes sous-traitantes et le prestataire chargé de la gestion administrative y accèdent dans la seule mesure nécessaire à leur mission et sont tenus à la même confidentialité.

La bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition, qu'elle exerce par courriel à contact@trajectoires-singulieres.fr. La politique de confidentialité est communicable sur simple demande.

Article 11 — Accessibilité et situation de handicap

Trajectoires Singulières étudie les besoins d'adaptation des personnes en situation de handicap et met en œuvre, dans la mesure du possible, les aménagements nécessaires à la réalisation de la prestation : aide technique ou humaine, adaptation des supports, du rythme et des modalités. Un point est réalisé avant l'engagement de la bénéficiaire afin de déterminer les aménagements requis.

Référente handicap : Estelle Tarrasson — contact@trajectoires-singulieres.fr.

Article 12 — Évaluation, suivi et réclamations

L'atteinte des objectifs est évaluée tout au long de la prestation et fait l'objet d'un bilan en fin d'accompagnement. Une enquête de satisfaction est adressée à la bénéficiaire à l'issue de la prestation, puis lors du ou des entretiens de suivi prévus par sa formule (article 3).

Toute réclamation est adressée par écrit à contact@trajectoires-singulieres.fr. Trajectoires Singulières en accuse réception et y apporte une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés. Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement individualisé, d'une analyse et d'un enregistrement dans le cadre du processus d'amélioration continue. La procédure de réclamation est communicable sur simple demande.

Article 13 — Responsabilité

Trajectoires Singulières est tenue à une obligation de moyens. La qualité des résultats dépend de l'implication personnelle de la bénéficiaire et du travail qu'elle réalise entre les séances. Trajectoires Singulières ne saurait être tenue responsable de l'issue d'une candidature devant un jury de VAE, ni d'une décision de prise en charge relevant d'un tiers financeur.

Article 14 — Propriété intellectuelle

Les supports pédagogiques, méthodes, outils et documents remis dans le cadre de la prestation demeurent la propriété de Trajectoires Singulières et sont destinés au seul usage de la bénéficiaire. Ils ne peuvent être reproduits, diffusés ou cédés à un tiers sans autorisation préalable, à l'exception du document de synthèse visé à l'article 10, qui appartient à la bénéficiaire.

Article 15 — Modification des conditions générales de vente

Trajectoires Singulières peut modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables à une prestation sont celles en vigueur à la date de signature du contrat ou de la convention correspondant.

Article 16 — Litiges, médiation et droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de différend, les parties recherchent d'abord une solution amiable.

Si vous n'êtes pas parvenu(e) à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite, datée, rappelant les circonstances du différend et ce que vous demandez, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation si vous avez reçu une réponse écrite négative ou aucune réponse dans un délai de deux mois. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, l'entité de médiation retenue est : SAS MÉDIATION CONSOMMATION

DÉVELOPPEMENT — https://www.medconsodev.eu — C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS, Immeuble l'Horizon, Esplanade de France, 3 rue J. Constant Milleret, 42000 Saint-Étienne.

À défaut de règlement amiable, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun. Lorsque le Client est un professionnel, compétence est attribuée aux juridictions du ressort du siège social de Trajectoires Singulières.

Le Client et, le cas échéant, la bénéficiaire reconnaissent avoir pris connaissance des présentes CGV avant la signature du contrat ou de la convention et les accepter sans réserve.