

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE PRESTATION

GB CONSEILS EIRL

Version 2 — Date de mise à jour : 29 mai 2026

Préambule

La société GB CONSEILS EIRL, créée par Gisèle BIHL, intervient dans le conseil en ressources humaines et en particulier en matière de reclassement, d'orientation et de formation professionnelle, en centre, ou à distance, par téléphone ou visioconférence.

GB CONSEILS est un prestataire de **bilan de compétences (CBC)** certifié **Qualiopi** au titre de la catégorie d'action « Bilans de compétences », numéro de certificat B01778 organisme certificateur ICPF PSI, Début de validité 23/08/2024 - Valable jusqu'au 22/08/2027 conformément au décret n°2019-565 du 6 juin 2019 et au Référentiel National Qualité (RNQ).

Article 1 — Définitions

« **Conditions générales d'utilisation et de prestation (CGU/CGP)** » : les présentes dispositions régissant l'accès et l'utilisation du site <https://gb-conseils.com/>, de ses services, ainsi que les obligations respectives des parties dans le cadre de la réalisation d'un bilan de compétences.

« **Utilisateur** » : toute personne susceptible de consulter le site.

« **Bénéficiaire** » (ou « **client** ») : toute personne bénéficiant des services de Gisèle BIHL, c'est-à-dire d'un bilan de compétences ou de séances de coaching.

« **Consultant** » : toute personne physique réalisant le bilan de compétences et référencée sur le site.

« **Financier** » : tout organisme participant au financement de la prestation (titulaire via le CPF, employeur, OPCO, France Travail, etc.).

Article 2 — Accès au site

L'accès et l'utilisation du site et des services proposés sont régis par les présentes CGU/CGP. L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser ce site et les informations qui y figurent à des fins commerciales, politiques, publicitaires ou de sollicitation commerciale, notamment l'envoi de courriers électroniques non sollicités.

Le simple accès au site <https://gb-conseils.com/> implique l'acceptation de l'ensemble des présentes conditions.

L'utilisateur inscrit à l'espace privé (membre) y accède via ses identifiants (adresse e-mail et mot de passe). Ce mot de passe garantit la confidentialité des informations ; l'utilisateur s'interdit de le transmettre à un tiers. À défaut, l'éditeur du site ne pourra être tenu responsable des accès non autorisés.

Article 3 — Description de la prestation de bilan de compétences

3.1 Objet et cadre légal

Le bilan de compétences a pour objet de permettre au bénéficiaire d'analyser ses compétences professionnelles et personnelles, ses aptitudes et ses motivations, afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation (articles L.6313-1, L.6313-4 et R.6313-4 et suivants du Code du travail).

Les prestations sont réalisées sur l'un des sites dédiés (**Altkirch, Colmar ou Sélestat**), ou à distance par visioconférence (Skype, Zoom, Teams, Google Meet) ou par téléphone.

3.2 Service de mise en relation

Le site permet à l'utilisateur de contacter le Consultant afin de solliciter des informations, un devis et un rendez-vous, en vue de réaliser un bilan de compétences dans le cadre d'un contrat de prestation de services.

3.3 Objectifs de la prestation

À l'issue du bilan, le bénéficiaire sera en mesure de :

- identifier et formaliser ses compétences, aptitudes et motivations ;
- définir un ou plusieurs projets professionnels réalistes ;
- élaborer, le cas échéant, un parcours de formation adapté ;
- bâtir un plan d'action concret avec étapes et échéances.

3.4 Déroulé et durée

Le bilan de compétences se déroule en **vingt-quatre (24) heures** réparties en trois phases légales, en présentiel et/ou à distance. Des travaux en intersession peuvent être demandés par le Consultant.

Phase préliminaire (3 h) : analyse de la demande et du besoin, définition conjointe des modalités de déroulement, information sur les conditions et méthodes du bilan, recueil et formalisation du consentement du bénéficiaire.

Phase d'investigation (jusqu'à 6 h, modulable) : exploration des intérêts, du parcours et des compétences ; identification des projets professionnels ; étape de validation permettant au bénéficiaire d'opérer ses choix ; amorce du plan d'action.

Phase de conclusion / synthèse (3 h) : finalisation du projet et des alternatives, planification d'un entretien de suivi, remise du document de synthèse établi conformément à l'article R.6313-7 du Code du travail.

La répartition horaire ci-dessus est indicative et adaptée à chaque bénéficiaire. Le total des phases doit rester cohérent avec la durée annoncée de 24 h.

3.5 Méthodes et moyens mobilisés

La prestation mobilise des entretiens individuels avec le Consultant, des outils et grilles d'analyse spécifiques au bilan de compétences (tests, questionnaires d'intérêts et de personnalité, enquêtes métiers), ainsi que des ressources documentaires mises à disposition du bénéficiaire. Les supports et ressources sont remis ou rendus accessibles tout au long de l'accompagnement.

3.6 Modalités d'évaluation

L'atteinte des objectifs est évaluée tout au long du bilan et formalisée dans le document de synthèse remis en fin de prestation. Une appréciation de la satisfaction du bénéficiaire est par ailleurs recueillie (voir article 12).

3.7 Tarif

Le prix d'un bilan de compétences de 24 h est de **deux mille euros quatre cent (2 400 €) net de taxes**. TVA non applicable, article 261-4-4° du CGI.

3.8 Modalités et délais d'accès

L'entrée en bilan intervient après un premier entretien d'information sans engagement, l'établissement d'un devis et la signature d'une convention. Le délai d'accès entre la demande et le démarrage est en principe de 15 jours ouvrés et tient compte, le cas échéant, des délais propres au financeur (notamment le délai de rétractation CPF). Le bilan ne peut être réalisé sans le consentement du bénéficiaire (art. L.6313-4 du Code du travail).

3.9 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

GB CONSEILS s'engage à rendre ses prestations accessibles aux personnes en situation de handicap. Le **référént handicap** est **Gisèle BIHL** (contact : gisele.bihl@gmail.com). Toute situation particulière est étudiée afin d'adapter les modalités d'accompagnement, et le bénéficiaire peut être orienté, si besoin, vers les structures spécialisées partenaires (MDPH, Agefiph, Cap emploi).

Article 4 — Envoi d'une demande d'information

Le site permet d'adresser une demande d'information via un formulaire de contact. L'utilisateur autorise GB CONSEILS à le solliciter par courriel ou téléphone afin de proposer un entretien et, le cas échéant, de définir les modalités d'un bilan de compétences.

Article 5 — Confidentialité et protection des données

5.1 Confidentialité du bilan

Conformément aux articles L.6313-4 et R.6313-6 du Code du travail, les informations recueillies durant le bilan sont **strictement confidentielles**. Le document de synthèse est la **propriété exclusive du bénéficiaire** ; il ne peut être communiqué à un tiers (employeur, financeur) qu'avec son accord exprès. Les documents de travail élaborés sont détruits, sauf demande contraire du bénéficiaire, conformément aux durées légales de conservation.

5.2 Données à caractère personnel (RGPD)

GB CONSEILS respecte la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition, qu'il peut exercer auprès de gisele.bihl@gmail.com. Les données sont conservées pour la durée nécessaire à la prestation et aux obligations légales, puis supprimées.

Article 6 — Engagements et obligations des parties

6.1 Engagements du Consultant

Le Consultant s'engage à :

- analyser le besoin du bénéficiaire et co-définir les objectifs en phase préliminaire
- informer le bénéficiaire des conditions de déroulement, méthodes et finalités du bilan
- adapter la prestation au profil et à l'évolution du bénéficiaire ;
- mettre en œuvre des mesures favorisant l'engagement et prévenant l'abandon : relances, reprogrammation, entretien de suivi ;
- garantir la confidentialité et remettre le document de synthèse en fin de prestation.

6.2 Obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à participer activement, à réaliser les travaux d'intersession proposés, et à être présent aux rendez-vous convenus aux jours et heures fixés. Il s'engage à modifier ou annuler tout rendez-vous auquel il ne pourrait assister **au plus tard 48 heures à l'avance**. En cas de force majeure, un rendez-vous de substitution pourra être accordé.

Article 7 — Qualité, veille et compétences du Consultant

GB CONSEILS maintient et développe les compétences de son Consultant (plan de développement des compétences, formations suivies) et assure une veille régulière sur les évolutions légales et réglementaires, sur les métiers et l'emploi, ainsi que sur les innovations pédagogiques, dont les enseignements sont exploités pour améliorer la prestation

Article 8 — Sous-traitance

Lorsque GB CONSEILS recourt à un intervenant externe pour tout ou partie de la prestation, elle demeure responsable de la qualité du service rendu et s'assure que cet intervenant respecte les exigences du référentiel Qualiopi applicables au bilan de compétences.

Article 9 — Propriété intellectuelle

Les éléments figurant sur le site sont réservés à un usage exclusivement personnel et ne peuvent être reproduits ni communiqués à des tiers. L'ensemble des données et éléments du site est, sauf mention contraire, la propriété exclusive de GB CONSEILS. Toute reproduction, représentation ou diffusion à des fins autres que personnelles est interdite et constitue une contrefaçon au sens des articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Cette disposition ne s'applique pas au document de synthèse du bilan, propriété du bénéficiaire (article 5.1).

Article 10 — Accès au site et disponibilité

GB CONSEILS s'efforce de permettre l'accès au site 24h/24 et 7j/7, sauf force majeure, événement hors de son contrôle, pannes ou interventions de maintenance. GB CONSEILS peut interrompre le site et tout ou partie de ses services sans préavis. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès au site.

Article 11 — Modification des présentes conditions

GB CONSEILS peut modifier les présentes CGU/CGP à tout moment. La version applicable est celle en vigueur, datée et versionnée, à la date d'acceptation par le bénéficiaire. Toute version révisée porte une nouvelle date et un nouveau numéro de version.

Article 12 — Appréciations, réclamations et amélioration continue

12.1 Recueil des appréciations

GB CONSEILS recueille la satisfaction du bénéficiaire **à chaud** (en fin de bilan) **et à froid** (à distance, généralement à 6 mois). Pour le bilan de compétences, les appréciations sont recueillies auprès du bénéficiaire et de l'équipe pédagogique. Ces retours sont analysés et archivés.

12.2 Réclamations

Toute difficulté, réclamation ou aléa peut être signalé à GB CONSEILS par écrit à gisele.bihl@gmail.com. Chaque réclamation est enregistrée dans un **registre des réclamations** et traitée dans un délai de 8 jours, avec une réponse formalisée au bénéficiaire.

12.3 Amélioration continue

GB CONSEILS exploite les appréciations et les réclamations pour mettre en œuvre des mesures d'amélioration de ses prestations, tracées et datées.

Article 13 — Médiation et droit applicable

Le présent contrat est soumis au droit français. En cas de différend, les parties s'efforcent de trouver une solution amiable.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le bénéficiaire consommateur peut recourir gratuitement à un **médiateur de la consommation** : Association Nationale des Médiateurs (ANM), 62 rue Tiquetonne, 75002 Paris — +33 (0)1 42 33 81 03. Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.