**PERFORM ASSUR**
80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399

# INTEGRATION SERVICE SINISTRE

SINISTRE

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser le vocabulaire et l'environnement assurantiel
- Être en mesure de pouvoir conseiller un assuré au téléphone pour compléter son constat amiable
- Être en mesure de déterminer quelle(s) garantie(s) doit être appelée pour gérer un sinistre et comprendre le mécanisme de la convention IRSA

## Catégorie et but

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation

Cette formation a pour but de faciliter l'intégration d'un collaborateur au poste de gestionnaire sinistre Flotte. Nous y abordons les généralités du métier de l'assurance, les premières clés pour gérer un sinistre auto (les garanties, la notion de véhicule terrestre à moteur, la convention IRSA, le constat amiable)

Cette action a pour but (article L.6313-3) :

- De permettre à toute personne sans qualification professionnelle ou sans contrat de travail d'accéder dans les meilleures conditions à un emploi ;
- De favoriser l'adaptation des travailleurs à leur poste de travail, à l'évolution des emplois ainsi que leur maintien dans l'emploi et de participer au développement de leurs compétences en lien ou non avec leur poste de travail. Elles peuvent permettre à des travailleurs d'acquérir une qualification plus élevée ;
- De réduire, pour les travailleurs dont l'emploi est menacé, les risques résultant d'une qualification inadaptée à l'évolution des techniques et des structures des entreprises, en les préparant à une mutation d'activité soit dans le cadre, soit en dehors de leur entreprise. Elles peuvent permettre à des salariés dont le contrat de travail est rompu d'accéder à des emplois exigeant une qualification différente, ou à des non-salariés d'accéder à de nouvelles activités professionnelles ;
- De favoriser la mobilité professionnelle.

## Public

Le public concerné est :

- Gestionnaire débutant dans le domaine de l'assurance et dans la gestion des sinistres automobile

ACCESSIBILITE ET HANDICAP
Vous êtes en situation de handicap ?
Nous nous engageons à nous adapter à toutes demandes de modification de support, de lieu, d'outil pédagogique, des horaires, du rythme…. Nous sommes à votre disposition et à votre écoute. Même en cas d'impossibilité de notre part du point de vue logistique, nous nous assurons de vous proposer une alternative à votre parcours de formation.

**PERFORM ASSUR**
80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399

Les conditions d'accès sont :

- **Prérequis :**
  - AUCUN

## Durée

Cette formation se déroulera en 7.00 heures, en Présentiel sur 1.00 jour(s) .

## Tarif

Cette formation est dispensée pour un coût 412.00€ TTC par apprenant.
Conformément aux dispositions de l'article 261-4-4° du code général des impôts (CGI) (HORS FRAIS DE DÉPLACEMENT DU FORMATEUR facturé en sus).

## Délai et Modalités d'accès

Les délais d'accès à l'action sont : 3 semaines avant la date de la formation.
Avec un minimum d'effectif de 4 personnes et un maximum de 8 personnes

## Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement - Éléments matériels de la formation

- Convention IRSA
- Modèle de conditions générales
- Légifrance
- Support pédagogique
- Vidéos

**Présentation :**
Perform'Assur est un centre de formation spécialisé dans le secteur de l'assurances qui a vu le jour en 2020, et qui propose aux compagnies, agents, courtiers et aux sociétés ayant leur propre service assurance, des formations sur les mécanismes des garanties, sur la gestion des sinistres et sur la vente de produits d'assurances.
Nos locaux sont situés sur Aix en Provence, toutefois nos formateurs interviennent et se déplacent dans toute la France. Nos formations répondent à l'obligation de formation à la suite des directives de la DDA de 2018.
**Nos techniques de formations :**
– Explications sur les législations en vigueur
– Décryptage de contrat type
– Mise à disposition de document pour vous aider dans votre quotidien
– Quizz

**Compétence et qualification de nos formateurs** :
Nos formateurs sont tous issus du monde de l'assurances, ils participent tant à la création qu'à l'animation des supports de formation en présentiel.

**Modalités techniques pour contacter nos formateurs** :

**PERFORM ASSUR**
80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399

Ils sont également à votre disposition, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h pour répondre à toutes vos interrogations par mail à l'adresse info@perform-assur.fr ou par téléphone au 04.13.10.63.99.

**Délai réponse suite à une demande de contact** :
24 h (en jour ouvré)

## Contenu de la formation

- DECOUVERTE DU MONDE DE L'ASSURANCE
  - LES PRINCIPAUX ACTEURS (ACPR, ORIAS, AUTOREGULATION)
  - LES DIFFERENTES CATEGORIES D'ASSURANCES
  - LE FONCTIONNEMENT D'UN CONTRAT D'ASSURANCES
- LE CONTRAT D'ASSURANCE FLOTTE ET MONO VEHICULE
  - LA NOTION DE VEHICULES TERRESTRES A MOTEUR
  - POINT SUR L'OBLIGATION D ASSURANCES DES VEHICULES TERRESTRES A MOTEUR
  - ZOOM SUR CHACUNE DES GARANTIES D UN CONTRAT FLOTTE ET AUTO - LEUR CHAMP D'APPLICATION
  - COMPARATIF DES CONTRATS AUTO MONO VEHICULE ET FLOTTES (Généralités)
- LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES
  - LE CONSTAT AMIABLE - COMMENT LE COMPLETER ?
  - INITIATION A LA CONVENTION IRSA - GENERALITES ET APPLICATION DES CAS DE BAREME
  - METHODOLOGIE POUR LA GESTION DES SINISTRES AUTO (APPLICATION DES FRANCHISES, REGLEMENT DIRECT, MISSIONNEMENT, SEUIL INCONTESTATIBILITE, TVA ...)

## Suivi et évaluation

**Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation**

- Émargement
- Questions orales et écrites (Quizz, QCM, Cas concrets)
- Type de reconnaissance délivrée: Formation non certifiante. Un certificat de réalisation est délivré à l'issue de la formation.

**Date de création** : 18 mars 2024
**Date de dernière mise à jour** : 25/09/2026
**Version** : 1

**PERFORM ASSUR**
80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399

## Annexe 1 : Parcours du formateur

**Julie BONDIL**
**Formatrice et Directrice Associée Perform'Assur**

**EXPERIENCES PROFESSIONNELLES**

**Juillet 2020 à ce jour : Dirigeante et formatrice**
*Perform'assur (13) Centre de formations professionnelles*

***Juillet 2018 à Novembre 2020*** *:* **Directrice Générale**
*CF INVEST Aix en Provence (13) Société d'investissement*
Filiales : CF Assurance L'Approche (83) Vente d'équipement de Golf Home Bati (26) BTP 2nd œuvre
Projuris (13) Prépa aux concours du CFRPA Garage FSA (26) Garagiste Indépendant
Perform'Assur (13) Centre formation spécialisé Assurance

**Août 2012 à Juillet 2018 : Responsable Sinistre**
*Cabinet CF Assurance Aix en Provence (13) Genas (69) et Montélimar (26) Courtier*

**Mars 2012 à Août 2012 :Gestionnaire Sinistre IARD**
*Cabinet SEBAG et RAYMOND Aix en Provence (13) Courtier et agent mandaté GAN*

**Juillet 2007 à Mars 2012 :Gestionnaire de sinistres IARD et RC**
*Cabinet d'assurances R.M.T Strasbourg (67) Courtier et agent mandaté GAN*

**COMPETENCES ASSURANCES**

**PERFORM ASSUR**
80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399

**Pôle Sinistre :**

- Gestion et règlement de sinistre de tous types pour les professionnels et les particuliers
- AUTO Sinistres Matériels (IRSA et droit Commun) DAB RC Sinistres Matériels RCD DO
- Mise en place de process de gestion dans un service
- Contrôle et suivi des dossiers
- Assistance des collaborateurs sur détails des garanties d'un sinistre
- Assistance aux expertises DAB, RC, RCD et DO
- RDV clients pour suivi trimestriel de leurs dossiers sinistres (clients grands comptes)
- Formation et création des supports de formations théoriques des collaborateurs

**Pôle Production :**

- Mise en place de contrat cadre en RC, RCD et PJ
- Mise en place de process de gestion des contrats
- Formation et création des supports de formations théorique des collaborateurs
- Assistance technique aux commerciaux sur les garanties des produits commercialisés
- RDV nouveau prospect grand compte pour appui technique
- Préparation des réunions commerciales

**Pôle Administratif** :

- Recrutement divers poste (comptable, commerciaux, sinistres, juriste…)
- Suivi de l'application des mesures prévues par l'ACPR (contrôle continue, conformité des dossiers)
- Préparation des audits des compagnies
- Validation des protocoles d'accord des compagnies
- Gestion des publications réseaux sociaux et site internet
- Rédaction de courrier et préparation de réunions diverses

**Pôle Comptabilité** :

- Mise en place de process de gestion
- Création pour l'année N+1 des prévisionnel et suivi mensuel du cabinet
- Assistance aux collaborateurs lors de leur arrivée sur fonctionnement du service et du cabinet
- Social (préparation navette de paye, fiche de poste, entretien individuel, sanctions disciplinaires …)

**PERFORM ASSUR**
80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399

# Annexe 2 : Règlement Intérieur

Document remis au stagiaire avant son inscription
(Article L 6353-8 du Code du Travail)
Version du 23.09.2026

**ARTICLE 1 : Bases du Règlement Intérieur**
Le présent Règlement Intérieur est actualisé en fonction de l'évolution de la législation, et notamment des dispositions du Décret 2019-1143 du 07 novembre 2019 (Article 4).
Il obéit aux dispositions des articles L.6352-3 et 5 et R.6352-1 à 15 du Code du Travail.
Les sanctions pénales sont exposées en articles L.6355-8 et 9 du Code du Travail.
Ce Règlement Intérieur s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie. Il est disponible et consultable par tout stagiaire ou apprenti avant son entrée en formation.

**ARTICLE 2 : Informations remises au stagiaire ou à l'apprenti avant son inscription définitive**
(selon les dispositions de l'article L6353.8 du Code du Travail, modifié par la Loi 2018-771 du 05 septembre 2018)
- Les objectifs (objectifs professionnels et objectifs de développement des compétences professionnelles) et le contenu de la formation
- La liste des formateurs et des enseignants
- Les horaires
- Les modalités d'évaluation de la formation
- Les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires ou les apprentis par l'entité commanditaire de la formation
- Le règlement intérieur applicable à la formation

Pour les contrats conclus par des personnes physiques, avant inscription définitive et tout règlement de frais, les informations mentionnées précédemment sont délivrées, ainsi que :
- Les tarifs
- Les modalités de règlement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage

**ARTICLE 3 : Informations demandées au stagiaire ou à l'apprenti**
(selon les dispositions de l'article L6353.9 du Code du Travail, modifié par la Loi 2018-771 du 05 septembre 2018)
Les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, par un organisme de formation au candidat à une action telle que définie à l'article L6313-1 du Code du Travail, à un stagiaire ou un apprenti ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier son aptitude à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation, et il doit y être répondu de bonne foi.

**ARTICLE 4 : Assiduité, ponctualité, absences**
Les stagiaires ou apprentis sont tenus de suivre toutes les séquences programmées par le prestataire de formation, avec assiduité et ponctualité, et sans interruption. Des feuilles de présence sont émargées par les stagiaires ou apprentis, par demi-journées, et contresignées par l'intervenant.
Toute absence prévisible du stagiaire ou de l'apprenti, qu'il soit également ou non le client, et ce quelle qu'en soit la cause, doit être annoncée et déclarée par écrit, sur feuille libre ou par mail. Selon le contexte, les dispositions des Conditions Générales de Vente de l'organisme de formation, de la Convention ou du Contrat de Formation, du devis, et plus généralement de l'article L6354-1 s'appliqueront (Article L6354-1 CT : En cas d'inexécution totale ou partielle d'une prestation de formation, l'organisme prestataire rembourse au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.)
En cas de dédit du stagiaire et/ou du client, il peut y avoir facturation séparée d'un dédommagement. Toute absence est subordonnée à l'autorisation écrite du responsable de l'établissement ou de ses représentants.
En cas de maladie, le stagiaire ou l'apprenti doit prévenir l'établissement dès la première demi-journée d'absence. Un certificat médical doit être présenté dans les 48 heures. En cas d'accident de travail ou de trajet, les circonstances doivent être communiquées par écrit dans les 48 heures.

**ARTICLE 5 : Participation, matériel et locaux de formation mis à disposition**
La présence de chacun des stagiaires ou apprentis doit s'accompagner d'une participation active et de l'accomplissement d'efforts personnels, y compris en intersessions dans le cas de journées de formation séparées si un travail de conception et/ou des exercices sont nécessaires et/ou indispensables au bon déroulement de la journée de formation suivante, prévue au programme et/ou au devis.
Les stagiaires ou apprentis sont tenus de conserver en bon état ce qui a été mis à disposition par l'établissement.

**PERFORM ASSUR**
80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399

**ARTICLE 6 : Santé, hygiène et sécurité**

(selon les dispositions de l'art. R6352.1 du Code Travail, modifié par Décret 2019-1143 du 07/11/19)

Le règlement intérieur est établi dans tous les organismes de formation, y compris dans ceux qui accueillent les stagiaires et apprentis dans des locaux mis à leur disposition. Lorsque l'organisme comporte plusieurs établissements, ou qu'il dispense l'activité de formation par apprentissage, le règlement intérieur peut faire l'objet des adaptations nécessaires, notamment en matière de santé et de sécurité au travail. Lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux stagiaires et apprentis sont celles de ce dernier règlement.

**ARTICLE 7 : Discipline – Sanctions – Procédure**

(selon les dispositions des articles R6352.3 à 8 du Code Travail, dont certains modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19)

Il est formellement interdit aux stagiaires ou apprentis, notamment et sans que cette liste soit exhaustive :

- D'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux dans lesquels la formation se déroule, et de se présenter aux formations en état d'ébriété
- D'emporter ou de modifier des supports ou matériels de formation
- De faire preuve d'un comportement répréhensible par la Loi

(Art. R6352.3, modifié) Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par la direction de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire ou de l'apprenti considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans la formation ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit. Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

**Prévention des violences, du harcèlement et des discriminations**

PERFORM'ASSUR veille à garantir à chaque participant un environnement de formation respectueux, inclusif et exempt de toute forme de violence, de harcèlement ou de discrimination. Tout comportement constitutif de violence, y compris les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes ou de discrimination est interdit dans le cadre des formations, qu'elles soient réalisées en présentiel ou à distance. Tout stagiaire victime ou témoin d'une telle situation est invité à la signaler dans les meilleurs délais à PERFORM'ASSUR, par courriel à johanna@perform-assur.fr, afin que la situation puisse être examinée et que les mesures appropriées soient mises en œuvre. PERFORM'ASSUR s'engage à traiter tout signalement avec diligence et confidentialité, dans le respect des personnes concernées. Selon la nature et la gravité des faits, des mesures de protection, des mesures conservatoires ou les sanctions prévues par le présent règlement pourront être mises en œuvre.

(Art. R6352.4, modifié) Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire ou à l'apprenti sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

(Art. R6352.5, modifié) Lorsque la direction de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire ou d'un apprenti dans une formation, il est procédé comme suit :

1. La direction ou son représentant convoque le stagiaire ou l'apprenti en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge.
2. Au cours de l'entretien, le stagiaire ou l'apprenti peut se faire assister par la personne de son choix, notamment le délégué de stage. La convocation mentionnée au 1. fait état de cette faculté.
3. La direction ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire ou de l'apprenti.

L'employeur de l'apprenti est informé de cette procédure, de son objet et du motif de la sanction envisagée.

(Art. R6352.6, modifié) La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire ou à l'apprenti par lettre recommandée ou remise contre récépissé.

(Art. R6352.7) Lorsque l'agissement a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive, relative à cet agissement, ne peut être prise sans que la procédure prévue à l'article R.6352.4 et, éventuellement, aux articles R6352.5 et R6352.6, ait été observée.

(Art. R6352.8, modifié) La direction de l'organisme de formation informe l'employeur et l'organisme financeur de la sanction prise.

**PERFORM ASSUR**
80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399

**ARTICLE 8 : Représentation des stagiaires : élection et scrutin**
(selon les dispositions des articles R6352.9 à 12 du Code Travail, dont certains modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19)

(Art. R6352.9, modifié) Pour les actions de formation organisées en sessions d'une durée totale supérieure à cinq-cents heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours. Tous les stagiaires ou apprentis sont électeurs et éligibles.
(Art. R6352.10, modifié) Le scrutin se déroule pendant les heures de formation. Il a lieu au plus tôt vingt heures et au plus tard quarante heures après le début de la première session collective.
(Art. R6352.11) Le directeur de l'organisme de formation est responsable de l'organisation du scrutin. Il en assure le bon déroulement.
(Art. R6352.12, modifié) Lorsque, à l'issue du scrutin, il est constaté que la représentation des stagiaires et apprentis ne peut être assurée, le directeur dresse un procès-verbal de carence.

**ARTICLE 9 : Mandat et attributions des délégués des stagiaires**
(selon les dispositions des articles R6352.13 à 15 du Code Travail, dont certains modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19)

(Art. R6352.13, modifié) Les délégués sont élus pour la durée de la formation. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent de participer à la formation.
Lorsque le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin de la formation, il est procédé à une nouvelle élection, dans les conditions prévues aux articles R.6352-9 à R.6352-12 du Code du Travail.
(Art. R6352.14, modifié) Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des formations et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation.
Ils présentent les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions de santé et de sécurité au travail et à l'application du règlement Intérieur.
(Art. R6352.15) Les dispositions de la présente section (Articles R.6352.3 à R6352.14) ne sont pas applicables aux détenus admis à participer à une action de formation professionnelle.

**ARTICLE 10 : Procédure de réclamation**
Les prospects, clients, stagiaires, apprentis, et les différentes parties prenantes à l'action de formation ont la possibilité à tout moment de faire une réclamation relative aux offres et prestations de formations de l'Organisme.
Cette procédure s'applique également aux signalements relatifs à toute situation de violence, notamment sexiste ou sexuelle, de harcèlement, d'agissement sexiste ou de discrimination survenue dans le cadre d'une formation. Ces signalements font l'objet d'un traitement adapté à leur nature et à leur gravité et sont tracés par PERFORM'ASSUR.
Toute réclamation doit être adressée à : PERFORM'ASSUR LE MERCURE BAT B 80 RUE CHARLES DUCHESNE 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES ou par mail à l'adresse info@perform-assur.fr
Chaque réclamation sera étudiée sous 48h et une réponse sera apportée à son expéditeur dans un délai maximal de 72h (jours ouvrés).

Le Date de création du présent règlement : le 1er septembre 2020
La date de mise à jour du document : 23 septembre 2026 et remplace toutes les versions précédentes.

Fait à AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Le 25 septembre 2026

Julie BONDIL
Perform'Assur

**PERFORM ASSUR**
80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399

Perform'Assur SAS
80 rue Charles Duchesne
Le Mercure B
13290 Aix en Pce - Les Milles
SIREN 883 224 180
Déclaration Activité N°93131839413

**PERFORM ASSUR**
80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399

## Annexe 3 : CONDITIONS GENERALES DE VENTE

**Activité de Formation**
**établies le 01 Septembre 2020 – mises à jour du 23.09.2026**

**Objet**
Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par la SAS PERFORM'ASSUR, l'Organisme de formation, pour le compte d'un Client, le Stagiaire.
Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente.
Préalablement à cette date, et conformément aux dispositions des articles L. 112-1 et L. 112-2 du code de la consommation, les présentes conditions de vente sont mises à la disposition de tout acheteur à titre informatif.
Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du **Client.**
**Procédure d'inscription**
Le Client peut manifester son souhait de s'inscrire à une formation dispensée par la SAS PERFORM'ASSUR par tout moyen. Une validation des prérequis peut avoir lieu le cas échéant.
Préalablement à la formation de la convention, un devis est envoyé au Client. Si le montant de la formation lui convient, le contrat lui sera alors envoyé pour signature.
**Formation de la convention**
Conformément aux articles L.6353-3 et L.6353-4 du Code du travail, lorsqu'une personne physique entreprend une formation, à titre individuel et à ses frais, un contrat est conclu entre elle et le dispensateur de formation. Le contrat conclu entre la personne physique qui entreprend une formation et le dispensateur de formation précise, à peine de nullité :
1° La nature, la durée, le programme et l'objet des actions de formation qu'il prévoit ainsi que les effectifs qu'elles concernent ;
2° Le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation et obtenir les qualifications auxquelles elle prépare ;
3° Les conditions dans lesquelles la formation est donnée aux stagiaires, notamment les modalités de formation dans le cas des formations réalisées en tout ou en partie à distance, les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre ainsi que les modalités de contrôle des connaissances et la nature de la sanction éventuelle de la formation ;
4° Les diplômes, titres ou références des personnes chargées de la formation prévue par le contrat ;
5° Les modalités de paiement ainsi que les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage.
L'inscription est validée après signature de la convention.
Si des prérequis sont précisés sur le programme de formation, ils doivent être vérifiés par l'Organisme de formation avant la validation de l'inscription.
**Délai de rétractation**
Dans le délai de dix jours à compter de la signature du contrat, le stagiaire peut se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception, en vertu de l'article L.6353-5 du Code du travail.
En application de l'article L. 6353-6 du même code, aucune somme ne peut être exigée du stagiaire avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article L. 6353-5.
Il ne peut être payé à l'expiration de ce délai une somme supérieure à 30 % du prix convenu.
Le solde donne lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation.
Modalités de règlements – Prise en charge par un OPCo
Si la totalité de la formation est prise en charge par un OPCo, la SAS PERFORM'ASSUR demandera le règlement anticipé de ses frais de déplacement, et le versement d'un acompte.
**Retard de paiement**
Conformément aux dispositions de l'article L 441-10 du Code de commerce le délai de paiement des sommes échues ne peut dépasser les trente jours « fin de mois » à compter de la date d'émission de la facture.
Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture générera des pénalités de retard exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture au taux d'intérêt légal appliqué par la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage, qui ne peut toutefois être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, conformément aux dispositions de l'article D 441-5 du Code du Commerce.
**Règlement intérieur pour le déroulement des formations**
Le règlement intérieur de l'Organisme de formation a été établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3, et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail. Il s'applique à tous les Stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.
Un exemplaire du présent règlement est tenu à disposition de chaque stagiaire (avant toute inscription définitive) ou remis au stagiaire (avant toute inscription définitive) dans le cadre d'un contrat de formation professionnelle.
**Dédit et remplacement d'un stagiaire**
Aucun stagiaire ne peut se présenter à une formation à la place d'un autre sans avoir été préalablement validé par la SAS PERFORM'ASSUR (délai minimum d'information : 72 heures).
**Annulation, absence ou interruption d'une formation du fait du client**
En cas de renoncement par le Client à l'exécution de la présente convention dans un délai de 30 jours avant la date de démarrage de la prestation de formation, objet de la présente convention, l'entreprise bénéficiaire s'engage au versement de 50% du montant global de la prestation à titre de dédommagement. Seul le prix de la prestation réalisée partiellement est facturé au titre de la formation professionnelle. Toute somme facturée au titre de dédommagement, réparation ou dédit ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.
**Report ou annulation de la formation**
En application de l'article L.6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention que faute de réalisation totale ou partielle de la prestation de formation, l'Organisme de formation doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.
Seul le prix de la prestation réalisée partiellement est facturé au titre de la formation professionnelle. Toute somme facturée au titre de dédommagement, réparation ou dédit ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.
En application de l'article L.6353-7 du Code du travail, si par suite de force majeure dûment reconnue, le Stagiaire est empêché de suivre la formation, il peut rompre le contrat. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont rémunérées à due proportion de leur valeur prévue au contrat.
**Obligations et force majeure**
En cas de force majeure, les obligations de la SAS PERFORM'ASSUR relatives à ses activités de formation seront suspendues pendant la durée de cette cause. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.
**Sous-traitance**
L'Organisme de formation se réserve le droit de sous-traiter l'animation de la formation à un(e) sous-traitant(e). Le processus de recrutement des intervenant(e)s est à la disposition du client sur simple demande.
**Propriété intellectuelle et copyright**
L'article L. 111-1 du Code de la propriété intellectuelle dispose que : « l'auteur d'une œuvre de l'esprit jouit sur cette œuvre, du seul fait de sa création, d'un droit de propriété incorporelle exclusif et opposable à tous. Ce droit comporte des attributs d'ordre intellectuel et moral, ainsi que des attributs d'ordre patrimonial […] ». L'article L 123-1 précise la durée de vie de ce droit de propriété intellectuelle : « L'auteur jouit, sa vie durant du droit exclusif d'exploiter son œuvre sous quelque forme que ce soit et d'en tirer un profit pécuniaire. Au décès de l'auteur, ce droit persiste au bénéfice de ses ayants-droits pendant l'année civile en cours et les soixante-dix années qui suivent ».
Tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux formations de la SAS PERFORM'ASSUR, et notamment tous droits d'auteur, marques, dessins et modèles, bases de données ou

logiciels de SAS PERFORM'ASSUR et les droits de reproduction, représentation et adaptation qui en découlent appartiennent et restent la propriété de la SAS PERFORM'ASSUR, sans que rien ne puisse être interprété comme cédant ou transférant le moindre droit de propriété à tout tiers.
Conformément à l'article L. 122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle, il est interdit de reproduire, copier, modifier, transmettre, diffuser de toute manière que ce soit, même partiellement, sur tout type de support, tout élément provenant des formations de SAS PERFORM'ASSUR (par exemple, mais non exclusivement : textes, logos, images, éléments sonores, vidéos, logiciels, icônes) sans l'autorisation écrite, explicite et préalable de la SAS PERFORM'ASSUR.
Le Client s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à l'Organisme de formation en cédant ou en communiquant ces documents.
Les contenus de formation et les documentations disponibles sur le Site ou dans les formations dispensées ne constituent en aucun cas une source officielle relative aux réglementations et normes techniques, scientifiques ou organisationnelles applicables aux domaines cités. Ces contenus ont été développés uniquement dans un objectif pédagogique et de facilitation du partage de l'information pour les stagiaires.

**Confidentialité et communication**

Les échanges avec les équipes de la SAS PERFORM'ASSUR ont de base un caractère d'Informations Confidentielles.
Chacune des parties s'oblige à ne divulguer aucune Informations Confidentielles qu'elle recevra de l'autre partie à un tiers quelconque, autre que les personnes ayant besoin de les connaître pour l'exécution des présentes CGV ; et n'utiliser les Informations Confidentielles de l'autre partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes des présentes CGV. Le Professionnel se porte fort du respect par ses Apprenants de ces obligations.
Les obligations des parties à l'égard des Informations Confidentielles demeurent en vigueur pendant toute la durée de la formation et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la partie les divulguant et, en toute hypothèse.
La SAS PERFORM'ASSUR s'engage à faire respecter ces obligations de discrétion et de confidentialité par l'ensemble de ses sous-traitants.

**Protection et accès aux informations à caractère personnel**

La SAS PERFORM'ASSUR veille au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel de ses Clients. Elle s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel (ci-après les « Données ») et à traiter et utiliser de telles données dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et libertés ».
Dans le cadre de son activité et ses prestations, la SAS PERFORM'ASSUR est conduite à solliciter et à traiter des données personnelles concernant ses Clients (identité, adresse mail, numéro de téléphone…). Les Données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'exécution de la convention de formation et à l'accomplissement par la SAS PERFORM'ASSUR des obligations qui lui incombent et dans la limite des délais de prescription applicables en la matière.
Tout Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des Données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses Données après son décès. Toute demande et réclamation sur le traitement des données à caractère personnel devront être adressées à la personne responsable de leur traitement à l'adresse suivante info@perform-assur.fr ou par courrier au siège social de la SAS PERFORM'ASSUR sis 80 Rue Charles DUCHESNE LE MERCURE B, 13290 Aix-en-Provence.

**Droit applicable et juridiction compétente**

Les CGV sont régies par la loi française. Tout différend né de la formation, l'interprétation, l'exécution ou la cessation des CGV pour quelque cause que ce soit fera l'objet d'une tentative de conciliation entre les parties. À défaut de conciliation, tout différend entre les parties né de la formation, l'interprétation, l'exécution, la cessation ou la résiliation des CGV sera porté devant le tribunal compètent d'Aix en Provence, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

**PERFORM ASSUR**
80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399

## Annexe 4 : ACCESSIBILITÉ ET COMPENSATIONS HANDICAP

**mises à jour du 23.09.2026**

Informations préalables : l'organisme de formation Perform'Assur dispose d'une salle de formation dans ses locaux. Les formations peuvent également avoir lieu rs dans des salles de réunions mises à disposition par l'entreprise employeur des stagiaires. Exceptionnellement, Perform'Assur loue une salle de réunion dans un hôtel.

Dans les deux cas, préalablement à la signature du contrat, Perform'Assur :

- Interroge le service Rh de l'employeur pour savoir si des personnes en situation de handicap participeront au stage.
- S'assure, par écrit que les salles mises à sa disposition (entreprise ou hôtel) permettent une compensation du handicap.
- Ne forme que des personnes déjà salariées de l'entreprise cliente et ne forme donc pas des handicapés dans le cadre de l'insertion professionnelle.
- Est en relation avec les RHF (Ressources Handicap Formation) pour obtenir tout type d'aide si besoin.

| Typologie de Handicap | Compensations possibles | Disponibilité dans L'OF | Contact Eventuel |
|---|---|---|---|
| **VISUEL** | **R**éserver une place à proximité de l'écran de diffusion | Oui | Le formateur |
| | Mettre un écran individuel à disposition | Oui | Le formateur |
| | Support avec police ARIAL et caractères tailles > 16 | Oui | Le formateur |
| | Supprimer le jaune et le vert clair des supports | Oui | Le formateur |
| | Abaisser la luminosité de la pièce (éclairage adaptatif, etc.) | Oui | Le formateur |
| **AUDITIF** | Accès à la lecture labiale (adaptation des exercices de groupe, diction et posture de l'animateur etc.), traductrice ou application LSF (langue des signes française) | Oui | RHF |
| **FATIGABILITÉ** | Adaptation des rythmes de pauses / des méthodes pédagogiques | Oui | Le formateur |
| **TROUBLES DE L'ATTENTION** | Fauteuil / siège adapté / spécifique | Oui | Le formateur |
| | Connaître les procédures en cas d'urgence selon type de maladie | Non | RHF |
| **MOTEUR (PHYSIQUE)** | Salles, sanitaires, lieux de repas et d'hébergement accessibles aux PMR | Oui | Le formateur |
| | Lieux accessibles par les transports en commun (ou parking réservés) | Oui | Le formateur |
| **AUTRES HANDICAPS** | Analyse préalable avec RHF | Non | RHF |