

Champs-sur-Marne  
**6/7 Décembre 2021**  
2 Jours  
790€ net

En présentiel  
animée par Bruno Tamaillon

Depuis 2008 en Europe, on constate un changement majeur dans les pratiques et attentes des familles durant les temps de loisirs ou de vacances.

La famille est une tribu aux multiples visages, où la place de l'enfant est centrale et modifie années après années les modes de visites, de séjours et les pédagogies expérientielles de découvertes. Les ados et les tout-petits sont une priorité.

Le nombre de familles qui voyagent dans le monde est en constante croissance et les exigences de ce public portent sur le désir de reconnection à l'essentiel, et à la qualité de l'expérience à tous les niveaux des pratiques observées. Cette formation permet à un opérateur de poser les bases d'une stratégie large de reconquête de ce public par une offre enrichie et une communication adaptée.

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES \*

- Connaître les attentes et profils de pratique des familles en France et en Europe, et identifier ceux prioritaires pour mon activité.
- Connaître le niveau de qualité attendu par les familles dans l'offre touristique, le reconnaître dans mon offre et être capable de prioriser des actions de progrès.
- Savoir identifier et assembler les 10 éléments clés d'une expérience réussie de découverte en famille.
- Construire une communication efficace vers les publics familles, et adaptée à mon offre.

*\*Les objectifs pédagogiques sont les aptitudes et les compétences visées lors de cette formation.*

**PUBLIC :** Professionnels du tourisme, du patrimoine, de la culture, des loisirs.

**Prérequis :** personnel en charge d'un projet de développement des clientèles familles

**Programme complet et modalités,** en page suivante.

**Votre formateur,** Bruno TAMAILLON - directeur de TAMS est votre contact référent pour cette formation au 06 08 47 46 91 - [tamaillon@tams.fr](mailto:tamaillon@tams.fr)



Rappel de la Procédure de réclamation : En cas de problème rencontré lors de cette formation, nous vous remercions de nous le faire connaître par écrit au mail suivant : [tamaillon@tams.fr](mailto:tamaillon@tams.fr)

## Devenir une destination, un musée, un hôtel "Family-friendly" ?

Connaître les pratiques et les tendances sur les marchés européens.

Créer sa stratégie de positionnement Familles.



#### METHODES ET MOYENS MOBILISES

- Positionnement du stagiaire en entrée de formation.
- Exercices pratiques sur brochures, sur internet, recherche individuelle ou en petits groupes. Pédagogies sensorielles et créatives, photos-langage, Conceptualisation dessin, analyse vidéos.
- Apports théoriques sur la base de données études, en images et vidéos
- Dialogues, débats et partages lors de mises en situation.
- Structuration de fiches actions en individuel.
- Espace numérique de ressources suite à la formation, ouvert jusqu'à l'évaluation de suivi à J+6 mois.
- Groupe d'échanges en ligne entre stagiaires suite à la formation.

#### MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation des acquis individuels à travers l'analyse des productions réalisées pendant les exercices pratiques.
- Auto-évaluation orale en fin de Jour1 – consolidation des acquis en début de Jour2 – Auto-évaluation finale.
- Evaluation au regard des objectifs de la formation pour chacun des stagiaires
- Formation sanctionnée par une attestation de formation.
- Enquête satisfaction
- Evaluation de suivi à 6 mois

#### SALLE DE FORMATION et matériel utile

- Salle de formation de 3 m2 mini par stagiaire, accès wifi ou 4G, outils numériques de vidéoprojection, espace bibliographie-ressources, jeux, outillage créatif.
- Un smartphone et un pc peuvent être utiles mais non obligatoires, les supports de cours sont tous hors-ligne.

**DUREE :** 14 heures - 2 jours

**TARIF :** 790€/participant pour les 2 journées (tarif net de taxes)  
Repas et logement non compris dans ce prix

**NOMBRE DE PARTICIPANTS :** 6 à 12 participants

Le délai d'accès à la formation est de 21 jours calendaires.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Jour 1 / 9h30-17h

#### Module A : Connaître les attentes et profils de pratique des familles en France et en Europe, et identifier ceux prioritaires pour mon activité.

- Les besoins jamais exprimés des familles pour réussir leurs vacances.
- Les données des études et enquêtes France et étranger
- Les 4 profils de pratiques marketing majeurs en mouvement
- Les tendances familles et multi-générationnelles de notre veille européenne, ...Voyages 3G, micro-aventures, expériences immersives, les tout-petits, les ados.

#### Module B - Connaître le niveau de qualité attendu par les familles dans l'offre touristique, le reconnaître dans mon offre et être capable de prioriser des actions de progrès

- Les clés d'une destination positionnée famille,
- Les lieux de visites, activités et patrimoines qui innovent vers les familles
- Qualité familles hébergement et restauration
- Tranches d'âges et qualité famille.

Ces 4 thèmes sont traités en pédagogie dynamique "atelier world café" où chaque stagiaire travaille sur les 4 thèmes en découvrant les innovations et bonnes pratiques sur brochures, dépliants et sites internet identifiés.

- Apport sur le label Famille Plus
- Rédaction d'un plan d'actions priorisées par chacun.

### Jour 2 / 9h – 17h

#### Module C - Savoir identifier et assembler les 10 éléments clés d'une expérience réussie de découverte en famille.

- Le marché aux idées en images et vidéos : micro-aventures, exploration multi-sensorielles, temps d'enfance partagés, aventures en visites...
  - Atelier de créativité sur la base de bandes annonces vidéos d'expériences reconnues. Travail en mini-groupe et argumentation individuelle
- Comment créer du lien, le partage intergénérationnel, les médiations exploratoires, l'apprentissage selon les tranches d'âges, la place du corps et des émotions, etc.
- Le concept de visite-aventure en autonomie en famille, où le jeu est le moteur de l'autonomie : jeux reconnectés aux sens, jeux virtuels, un trésor c'est quoi..., les aventures en nature ou en villages... Enquêtes smartphone, jeux tablettes, géocaching, etc.
- La Famille de 2030, en déconnection ou en reconnection ?

Suite jour 2...

#### Module D - Construire une communication efficace vers les publics familles, et adaptée à mon offre.

- Les pratiques actuelles de communication vers les familles des acteurs touristiques ou culturels
  - Benchmark avec vos smartphones en images et vidéos : sites internet de destinations, sites patrimoniaux, tour-opérateurs familles, brochures stations familles plus, Parc à thèmes
- >Atelier-débat, ce qui marche ou pas ?  
>Apport synthèse sur les éléments essentiels d'une stratégie de communication famille réussie.  
>Atelier de positionnement communication de mon offre, repérages des points forts et faibles et rédaction des actions prioritaires.

*Evaluation à chaud  
Présentation de la plateforme de ressources  
pour continuer le travail  
Rappel des échéances qualité et suivi à 6 mois*

#### Accessibilité Lieu de la formation :

Château de Champs-sur-Marne  
31 Rue de Paris  
77420 Champs-sur-Marne

Depuis la Gare TGV Marne La Vallée ou du centre de Paris >>>  
prendre le RER A, descendre Station Noisiel, puis Bus 220 vers  
Champs - Hôtel de Ville.

#### Horaires :

Jour 1 : 9h30-17h30

Jour 2 : 9h-17h

Pause repas : 1 heure

Le repas est à la discrétion de chacun, mais nous vous proposons de nous faire connaître vos demandes spécifiques pour faciliter ce moment.

#### Hébergement non pris en charge

Pour celles et ceux qui ont besoin de se loger sur place, nous avons négocié des tarifs à l'hôtel IBIS  
8 Boulevard Newton à Champs -sur-Marne  
01 64 68 00 83

#### Vous êtes en situation de handicap ?

Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques (lieu de la formation, supports pédagogiques, horaires, etc.) lors de votre inscription.

Déficiência motrice : la salle de formation est accessible en Rez de jardin sans marche.

L'accès pour les applications au château est possible par un élévateur PMR.

Dossier d'inscription disponible sur [tams.fr](http://tams.fr) - rubrique formations, ou sur demande à l'adresse suivante : [tams@tams.fr](mailto:tams@tams.fr)



TAMS Consultants  
[www.tams.fr](http://www.tams.fr)

Organisme Formation  
déclaré 82.380269938  
SIRET: 40870802200038  
Les Michauds  
73360 SAINT FRANC  
tel : 06 08 47 46 91  
[tamaillon@tams.fr](mailto:tamaillon@tams.fr)

**Formateur :**  
Bruno Tamaillon

**Infos/inscriptions :**  
[tamaillon@tams.fr](mailto:tamaillon@tams.fr)  
port : 06 08 47 46 91

### Comment s'inscrire ?

#### 1<sup>er</sup> cas : Votre entreprise finance elle-même la participation à la formation :

- Remplir le bulletin d'inscription ci dessous et le faire parvenir à bruno Tamaillon, [tamaillon@tams.fr](mailto:tamaillon@tams.fr) afin de réserver votre place pour cette formation.
- Compléter la Convention jointe à ce devis et la renvoyer.
- Une confirmation écrite vous sera envoyée à réception.

#### 2<sup>eme</sup> cas : Votre entreprise souhaite bénéficier du financement de son OPCO :

- Remplir le bulletin de pré-inscription ci-dessous et le faire parvenir au plus vite à Tams Consultants – [tamaillon@tams.fr](mailto:tamaillon@tams.fr) afin de réserver votre place pour cette formation.
- Compléter la Convention Formation ci-jointe et la renvoyer à Tams Consultants Les Michauds 73360 St Franc ou par mel à [tamaillon@tams.fr](mailto:tamaillon@tams.fr)
- Envoyer dès que possible à votre organisme OPCO cette fiche Devis, accompagné du programme de la formation,
- S'assurer que la réponse de votre OPCO (courrier spécifiant la prise en charge du cout total ou partiel de la formation) est bien parvenue à nos services avant la date de la formation
- Votre Organisme collecteur : .....

## DEVIS DE LA FORMATION

### TAMS/FAM 1 – Devenir une destination, un musée, un hôtel "Family-friendly" ?

Deux journées de formation, pour poser toutes les bases du marketing du tourisme Famille et des nouvelles expériences attendues.

**Durée :** 14 heures

**Formateur :** Bruno TAMAILLON – 58 ans – *Expert en développement touristique, marketing du tourisme, créateur de jeux et expériences pédagogiques en familles.*  
34 ans d'expérience professionnelle en Tourisme

**Date :** 6 et 7 Décembre 2021

**Lieu :** Château de Champs-sur-Marne

**tarif :** 790€ pour les deux journées - net de taxe dans le cadre de notre activité d'organisme de formation déclarée - 82 380269938 – Repas, transport et logement non compris.

**Nombre de participants :** 12 stagiaires maxi

### Bulletin d'inscription

**Nom-prénom du participant :**

**Fonction :**

**Organisme :**

**Adresse :**

**Code postal :**

**Ville :**

**Tél :**

**Portable :**

**Mél :**

**Responsable administratif de l'inscription (si besoin) :**

Nom - prénom :

Tél :

mel :

**Je souhaite m'inscrire à la formation :**

#### TAMS/FAM 1 – Devenir une destination, un musée, un hôtel "Family-friendly" ?

Du ..... au .....

Se déroulant à .....

Vous êtes en situation de handicap ? Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques (lieu de la formation, supports pédagogiques, horaires, etc.) lors de cette inscription.

Mon organisme finance lui même la formation et je vous fais parvenir des que possible la convention et le devis signés dans les jours qui viennent.

Mon organisme souhaite bénéficier du financement de mon OPCO et vous fera parvenir la convention et l'accord de prise en charge de mon OPCO dès que possible.

Je déclare avoir lu et accepté de fait sans réserve aucune les Conditions générales de ventes, jointe au dossier d'inscription.

A..... le .....

*Lu et approuvé*

Signature et tampon

## CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE

(Article L. 6353-2 et R. 6353-1 du code du travail)

Entre

Nom et Adresse de l'entreprise (du salarié participant) :

(ci-après dénommé le bénéficiaire)

Représentée par

Fonction :

Et

l'organisme de formation :

**TAMS CONSULTANTS – Les Michauds 73360 St Franc**

Tél : 04 76 67 52 60 – [tamaillon@tams.fr](mailto:tamaillon@tams.fr) - [www.tams.fr](http://www.tams.fr)

Représenté par : Bruno Tamaillon Fonction : Gérant

Déclaration enregistrée sous le n° 82.380269938 auprès du Préfet de la région Rhône-Alpes

Numéro SIRET de l'organisme de formation : 40870802200046

### I – OBJET, NATURE, DUREE ET EFFECTIF DE LA FORMATION

Le bénéficiaire entend faire participer une partie de son personnel à la session de formation professionnelle organisée par l'organisme de formation sur le sujet suivant :

Intitulé de l'action de formation :

**TAMS/FAM 1 – Devenir une destination, un musée, un hôtel "Family-friendly" ?**

Nature de l'action de formation conformément à l'article L.6313-1 CT : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.

**Le programme détaillé de l'action de formation figure en annexe de la présente convention.**

L'effectif de stagiaires est de 6 participants minimum à 12 participants maximum

**Dates de la session : 6 et 7 décembre 2021**

**Nombre d'heures par stagiaire : 14 h**

**Lieu : Château de Champs-sur-Marne**

**Formateur : Bruno Tamaillon – 06 08 47 46 91 - [tamaillon@tams.fr](mailto:tamaillon@tams.fr)**

### II – ENGAGEMENT DE PARTICIPATION A L'ACTION

Le bénéficiaire s'engage à assurer la présence du ou des participants aux dates, lieux et heures prévus ci-dessus.

Le ou les participants seront :

Nom Prénom	email	Etablissement – fonction
.		
.		
.		

### **III – PRIX DE LA FORMATION**

**Le coût de la formation, objet de la présente convention, s'élève à 790 € net de taxe - exonération de TVA – par participant.**

Cette somme couvre l'intégralité des frais engagés par l'organisme de formation pour cette session.

Ne sont pas compris les frais de repas, de logement et de transport sur le lieu de la Formation.

**Règlement à réception de facture.** Si le bénéficiaire souhaite faire financer la formation dans le cadre du PLAN FORMATION, il lui incombe de fournir obligatoirement à l'organisme de formation, le courrier de prise en charge de la formation décrite ci-dessus, dernier délai le jour de démarrage de la formation.

### **IV – MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES MIS EN ŒUVRE :**

- Positionnement du stagiaire avant inscription : auto-questionnaire de positionnement et rendez-vous téléphonique.
- Salle 4 m2 par stagiaire, accès wifi ou 4G, outils numériques de vidéoprojection, espace bibliographie-ressources, jeux, outillage créatif.
- Exercices pratiques sur brochures, sur internet, recherche individuelle ou en petits groupes. Pédagogies sensorielles et créatives, photos-langage, Conceptualisation dessin, analyse vidéos.
- Apports théoriques sur la base de données études, en images et vidéos
- Dialogues, débats et partages lors de mises en situation.
- Structuration de fiches actions en individuel.
- Espace numérique de ressources suite à la formation, ouvert jusqu'à l'évaluation de suivi à J+6 mois.
- Groupe d'échanges en ligne entre stagiaires suite à la formation
- 

### **V – MOYENS PERMETTANT D'APPRECIER LES RESULTATS DE L'ACTION :**

- Evaluation des acquis individuels à travers l'analyse des productions réalisées pendant les exercices pratiques.
- Auto-évaluation orale en fin de Jour1 – consolidation des acquis en début de Jour2 – Auto-évaluation finale.
- Evaluation au regard des objectifs de la formation pour chacun des stagiaires
- Formation sanctionnée par une attestation de formation.
- Enquête satisfaction
- Evaluation de suivi à 6 mois

**VI – SANCTION DE LA FORMATION :** Attestation de formation, avec les résultats de l'évaluation

**VII – MOYENS PERMETTANT DE SUIVRE L'EXECUTION DE L'ACTION :** Feuille de présences en 3 exemplaires signées par les stagiaires et l'organisme de formation

### **VIII – NON-REALISATION DE LA PRESTATION DE FORMATION**

#### **Annulation, modification ou report des formations par l'Organisme de formation**

L'Organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une Formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette Formation est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le Client au plus tard 8 jours calendaires avant la date de la Formation. L'Organisme de formation n'est tenu à aucune indemnité d'aucune sorte.

L'Organisme de formation se réserve le droit de subvenir à un formateur défaillant par un report de la Formation dans les meilleurs délais.

Lorsque le report de la Formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, l'Organisme de formation procède au remboursement de la totalité du prix, éventuellement remisé, de la Formation à l'exclusion de tout autre coût. Si l'annulation intervient, sans report possible ni session ultérieure, à moins de 8 jours calendaires de la Formation, l'Organisme de formation s'engage à rembourser en sus, sur présentation des justificatifs, les frais de transport du Client qui n'aurait pu obtenir de remboursement direct de son transporteur.

L'Organisme de formation peut être contraint d'annuler une Formation pour cas de Force Majeure, tels que définis par le Code civil, et s'engage à organiser une nouvelle session de Formation dans les meilleurs délais.

Sont aussi considéré comme ayant le caractère de la force majeure, les grèves des réseaux de transport (le réseau SNCF, le réseau RATP, compagnie aérienne...) que le personnel de l'Organisme de Formation peut être amené à utiliser pour se rendre sur le lieu de la formation.

#### **Annulation, report de participation ou remplacement du participant par le Client**

Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une formation intra. Si cette demande parvient à l'Organisme de formation, par écrit, au moins 21 jours ouvrés avant la date de la Formation, seuls les frais

engagés au titre de la préparation (notamment préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacement, hébergement) seront facturés au Client.

Si cette demande parvient à l'Organisme de formation entre 20 et 10 jours ouvrés avant la date de la Formation, le Client sera facturé de 50% du prix de la Formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation (indiqués ci-dessus).

Si cette demande parvient à l'Organisme de formation moins de 10 jours ouvrés avant la Formation, le Client sera facturé de 100% du prix de la Formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation. Ces frais sont non imputables par l'entreprise à la contribution financière obligatoire de formation.

#### IX – LITIGES

En cas de litige concernant l'application de la présente convention, les deux parties conviennent de s'en remettre à l'appréciation des tribunaux compétents après épuisement des voies amiables.

Je soussigné \_\_\_\_\_ déclare avoir lu et accepté de fait, sans réserve aucune, les Conditions générales de ventes, jointe au programme de la formation et à cette convention.

Fait à

Le

*Signature+tampon avec la mention "lu et approuvé"*

Entreprise bénéficiaire

Responsable / Fonction

Bon pour accord  
B. TAMMAMOUR  
138 Chemin du Roland  
38960 SAINT-AUPRE  
Tel : (33) 04 78 67 52 60  
www.tams.fr  
RCS Grenoble 488 708 b22

### Article 1 – Objet et champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles TAMS CONSULTANTS, dont la déclaration d'activité est enregistrée sous le n° 82380269938, consent au responsable de l'inscription, acheteur professionnel, et/ou participant à la formation (individuellement ou collectivement le « Client ») qui l'accepte, une formation issue de l'offre de formations de l'Organisme de formation (la « Formation »). Le Client et l'Organisme de formation sont respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ». Les présentes CGV sont complétées par le règlement intérieur transmis par e-mail lors de l'inscription finale.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des CGV.

1.2. Ces CGV concernent les formations présentielles, incluant, ou non, des modules digitaux effectués par le Client à distance. Les formations présentielles peuvent être réalisées dans les locaux de l'Organisme de formation, dans des locaux loués par l'Organisme ou dans les locaux du Client.

Les formations concernées sont les formations proposées au catalogue et sur le site Internet de l'Organisme de formation (« Formations inter ») ainsi que des formations organisées à la demande du Client pour son compte ou pour le compte d'un groupe fermé de clients (« Formations intra »). Il est entendu que le terme "Formation" seul concerne chacun des types de Formations précités.

### Article 2 – Modalité d'inscription

#### 2.1 Formations inter

La demande d'inscription à une Formation inter doit être faite par l'un des moyens suivants :

Demande par le client auprès de l'Organisme, de son souhait de recevoir le dossier complet de la formation ou téléchargement du dossier sur internet.

A réception de cette demande, un dossier d'inscription est transmis au Client, accompagné d'une convention, d'un devis, du Règlement Intérieur et des Conditions Générales de Ventes.

Le Client devra retourner un exemplaire de la convention de formation et du devis, revêtu du cachet de l'entreprise, à l'Organisme de formation par le moyen de son choix.

Pour la qualité de la Formation, un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis pour chaque Formation. L'Organisme de formation s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu.

L'Organisme de formation limite le nombre de participants à une quinzaine de personnes sauf cas particuliers. Le nombre de participants minimum est de 6 personnes. Toutefois, lorsque le thème s'y prête et si les conditions sont réunies l'Organisme de Formation peut maintenir ses Formations même avec un nombre réduit de participants. Dans le cas d'une Formation inter maintenue à effectif réduit, l'Organisme de formation valide avec le Client de nouvelles conditions de réalisation de la Formation.

A confirmation de la tenue de la session au plus tard 15 jours ouvrés avant la Formation, le Client recevra une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa Formation, dont les horaires exacts et le lieu de la Formation. Le lieu de Formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, l'Organisme de formation peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

Dans les 15 jours ouvrés qui suivent la Formation, l'Organisme de formation adresse aux personnes indiquées par le Client lors de la commande, la facture de la Formation ainsi que l'attestation de fin de Formation. Il appartient au Client de vérifier l'imputabilité de l'action de Formation.

#### 2.2 Formations intra

Toute demande intra fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de l'Organisme de formation. L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit parvenir à l'Organisme de formation au moins 21 jours ouvrés avant la date de la première formation. Cette date passée vaut commande définitive et emporte acceptation des CGV, des dates et lieux arrêtés de la Formation. A l'issue de la Formation, l'Organisme de formation adresse au Client, copie de la liste d'émargement et évaluations. Lorsque les émargements ou évaluations sont effectués sur le support du Client, celui-ci s'engage à les communiquer à l'Organisme de formation.

### Article 3 – Modalités de Formation

L'Organisme de formation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence. Les durées des formations sont précisées sur le site Internet et sur les

documents de communication de l'Organisme de formation.

Les Formations inters peuvent être assurées au siège de l'Organisme de formation ou dans un site extérieur. Les Formations intras peuvent être assurées dans les locaux du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit (à minima, un vidéoprojecteur et un paperboard).

Les participants des Formations réalisées dans le Centre de formation de l'Organisme de formation sont tenus de respecter le règlement intérieur.

Si la formation se déroule hors du siège de l'Organisme de formation, les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil. L'Organisme de formation se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

L'Organisme de formation ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation (ci-après "la Documentation") remise au Client, cette dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable.

Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la Formation et n'engagent en aucun cas l'Organisme de formation sur leur exhaustivité. Il est précisé en tant que de besoin que l'Organisme de formation n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la Documentation postérieurement à la Formation.

## **Article 4 – Tarifs et conditions de règlement**

### **4.1 Tarifs**

Les prix sont indiqués en euros TTC (L'activité formation de TAMS CONSULTANTS est exonéré de TVA). Tout stage ou cycle commencé est dû dans sa totalité.

#### **4.1.1 Formations inter**

Les prix des formations inter sont indiqués sur les supports de communication de l'Organisme et sur le bulletin d'inscription. Nos prix n'incluent pas les forfaits repas. Les frais de restauration et de repas sont à la charge du client.

#### **4.1.2 Formations intra**

Les prix des formations intra sont indiqués sur la proposition commerciale adressée au Client. Les frais liés aux outils, matériels pédagogiques (dont dossiers documentaires et supports numériques), locations de salle, frais de déplacement et d'hébergement des formateurs sont facturés en sus.

## **4.2 Conditions de règlement**

**4.2.1** Les factures sont payables à réception ou le cas échéant selon l'échéancier convenu, sans escompte, par chèque ou virement. En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

En cas d'absence ou de retard de règlement, l'Organisme de formation se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte. L'Organisme de formation pourra refuser de délivrer la Formation concernée sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

**4.2.2** En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, il appartient au Client :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la Formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- De l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;
- De transmettre l'accord de prise en charge avant la date de Formation ;
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'Organisme de formation n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du prix de la Formation.

Si l'organisme collecteur ne prend en charge que partiellement le prix de la Formation, le reliquat sera facturé au Client.

En cas de non-paiement par l'organisme collecteur des frais de Formation, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

## **Article 5 – Annulation, modification ou report des formations par l'Organisme de formation**

L'Organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une Formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette Formation est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le Client au plus tard 8 jours calendaires avant la date de la Formation. L'Organisme de formation n'est tenu à aucune indemnité d'aucune sorte.

L'Organisme de formation se réserve le droit de subvenir à un formateur défaillant par un report de la Formation



dans les meilleurs délais.

Lorsque le report de la Formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, l'Organisme de formation procède au remboursement de la totalité du prix, éventuellement remisé, de la Formation à l'exclusion de tout autre coût. Si l'annulation intervient, sans report possible ni session ultérieure, à moins de 8 jours calendaires de la Formation, l'Organisme de formation s'engage à rembourser en sus, sur présentation des justificatifs, les frais de transport du Client qui n'aurait pu obtenir de remboursement direct de son transporteur.

L'Organisme de formation peut être contraint d'annuler une Formation pour cas de Force Majeure, tels que définis par le Code civil, et s'engage à organiser une nouvelle session de Formation dans les meilleurs délais. Sont aussi considéré comme ayant le caractère de la force majeure, les grèves des réseaux de transport (le réseau SNCF, le réseau RATP, compagnie aérienne...) que le personnel de l'Organisme de Formation peut être amené à utiliser pour se rendre sur le lieu de la formation.

## **Article 6 – Annulation, report de participation ou remplacement du participant par le Client**

### **6.1 Formation inter**

Le Client peut demander l'annulation ou le report de sa participation à une Formation inter, sans frais, si la demande formulée par écrit parvient à l'Organisme de formation au moins 15 jours ouvrés avant la date de la Formation. L'annulation ou le report est effectif après confirmation par l'Organisme de formation auprès du Client.

En cas d'annulation de sa participation par le Client après le 15ème jour ouvré précédant la date de début de la Formation, l'Organisme de formation facturera au Client la totalité du prix de la Formation.

En cas d'absence à la Formation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, l'Organisme de formation remboursera sur le coût total, les sommes qu'il n'aura pas réellement dépensées ou engagées pour la réalisation de ladite action.

Toute annulation d'inscription ou abandon doit être adressé par courriel à l'adresse : [tams@tams.fr](mailto:tams@tams.fr)

En cas d'absence pour raisons de santé justifiée par un Certificat médical, le participant défaillant pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée. A défaut, il sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation.

Sauf cycles ou parcours de formation déjà commencé, le Client peut demander le remplacement du participant, sans frais, jusqu'à la veille de la Formation. La demande

de remplacement doit parvenir par écrit à l'Organisme de formation et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient au Client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du participant avec ceux définis dans le programme de la formation.

### **6.2 Formations intra**

Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une formation intra. Si cette demande parvient à l'Organisme de formation, par écrit, au moins 21 jours ouvrés avant la date de la Formation, seuls les frais engagés au titre de la préparation (notamment préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacement, hébergement) seront facturés au Client.

Si cette demande parvient à l'Organisme de formation entre 20 et 10 jours ouvrés avant la date de la Formation, le Client sera facturé de 50% du prix de la Formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation (indiqués ci-dessus).

Si cette demande parvient à l'Organisme de formation moins de 10 jours ouvrés avant la Formation, le Client sera facturé de 100% du prix de la Formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation.

Ces frais sont non imputables par l'entreprise à la contribution financière obligatoire de formation.

## **Article 7 – Propriété intellectuelle et droits d'auteur**

Les supports papiers ou numériques remis lors de la Formation ou accessibles en ligne dans le cadre de la Formation sont la propriété de l'Organisme de formation. Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement sans l'accord exprès de l'Organisme de formation.

L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports sont protégés par le droit d'auteur et pour le monde entier. Toute autre utilisation que celle prévue aux fins de la Formation est soumise à autorisation et préalable de l'Organisme de formation sous peine de poursuites judiciaires.

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.

## **Article 8 – Renseignements et réclamations**

Toute commande, demande d'information ou réclamation du Client relative aux CGV devra être formulée par écrit à l'Organisme de formation (adresse postale : TAMS CONSULTANTS les Michauds 73360 SAINT FRANC), qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

## **Article 9 – Responsabilité**

Le Client est seul responsable de la consultation, du choix de la formation fournie par l'Organisme de formation.

La responsabilité de l'Organisme de formation ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité de l'Organisme de formation serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge de l'Organisme de formation ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation concernée.

#### **Article 10 – Données Personnelles**

**10.1** TAMS CONSULTANTS prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses Clients et 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 » qui précise :

- *Aucune information personnelle n'est collectée à votre insu.*
- *Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers.*
- *Aucune information personnelle n'est utilisée à des fins non prévues.*

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, chaque internaute dispose des droits d'opposition (article 38 de la loi), d'accès (articles 39, 41 et 42 de la loi) et de rectification (article 40 de la loi) des données le concernant.

Ainsi, le Client peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

**Chaque client peut exercer ces droits à tout moment en adressant un courrier à :**

**TAMS CONSULTANTS, les Michauds  
73360 SAINT FRANC**

#### **Article 11 – Divers**

**11.1** Si l'une quelconque des clauses des CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité ni des présentes CGV ni de la Formation concernée.

**11.2** Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à son application.

**11.3** Le Client s'engage à considérer comme strictement confidentiel et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de la Formation (notamment remises accordées par l'Organisme de formation, modalités spécifiques de la Formation, échanges entre les clients).

**11.4** L'Organisme de formation est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de l'Organisme de formation, lequel demeure responsable à l'égard du Client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

**11.5** L'Organisme de formation est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du Client, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire sans autorisation préalable du Client.

**11.6** Dans le cadre de l'exécution des présentes, les Parties exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante sans que, notamment, cela puisse être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

**11.7** Le Client renonce au bénéfice des articles 1221, 1222 et 1223 du Code civil.

**11.8** Le Client ne pourra tenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'un an après la survenance de son fait générateur.

**11.9** *LES PRESENTES CGV SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS. TOUT LITIGE SE RAPPORTANT A SON EXECUTION OU A SON INTERPRETATION SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE CHAMBERY, MEME EN CAS DE REFERE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.*



## REGLEMENT INTERIEUR FORMATION

(articles L.6352-3 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail)

---

### Article 1 : Personnel assujetti

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires. Chaque stagiaire est réputé avoir accepté les termes du présent règlement d'intérieur lorsqu'il s'inscrit à une formation dispensée par TAMS CONSULTANTS.

### Article 2 : Conditions générales

Toute personne en formation doit respecter le présent règlement pour toutes les questions relatives à l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, ainsi que les règles générales et permanentes relatives à la discipline.

### Article 3 : Règles générales d'hygiène et de sécurité

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur sur les lieux de formation, ainsi qu'en matière d'hygiène.

Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du Code du Travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de l'établissement d'accueil.

Par ailleurs, les stagiaires envoyés en entreprise dans le cadre d'une formation, sont tenus de se conformer aux mesures d'hygiène et de sécurité fixées par le règlement intérieur de l'entreprise.

### Article 4 : Maintien en bon état du matériel

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est mis à disposition dans le cadre de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet : l'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles, est strictement interdite.

### Article 5 : Consigne d'incendie

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'organisme de manière à être connus de tous les stagiaires.

### Article 6 : Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme. Conformément à l'article R 6342-3 du Code du Travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve dans l'organisme de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une .../...

.../... déclaration par le référent formation auprès de la caisse de sécurité sociale.

### Article 7 : Boissons alcoolisées

Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse dans l'organisme ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

### Article 8 : Interdiction de fumer

En application du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les lieux de formation.

### Article 9 : Horaires - Absence et retards

Les horaires de formation sont fixés par l'organisme de formation et portés à la connaissance des stagiaires à l'occasion de la convocation à la formation. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires de stage sous peine de l'application des dispositions suivantes :

- En cas d'absence ou de retard au stage, les stagiaires doivent avertir le formateur qui a en charge la formation et s'en justifier.

- Lorsque les stagiaires sont des salariés en formation dans le cadre du plan de formation, l'organisme doit informer préalablement l'entreprise de ces absences. Toute absence ou retard non justifié(e) par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

- En outre, pour les stagiaires demandeurs d'emploi indemnisés par l'État ou une région, les absences non justifiées entraîneront, en application de l'article R 6341- 45 du Code du Travail, une retenue de leur indemnité proportionnelle à la durée des dites absences.

Par ailleurs, les stagiaires sont tenus de remplir ou signer obligatoirement et régulièrement, au fur et à mesure du déroulement de l'action, l'attestation de présence. En fin de stage, ils sont tenus de compléter le questionnaire de satisfaction et de signer l'attestation de suivi de stage.

### Article 10 : Accès au bâtiment où se déroule la formation.

Sauf autorisation expresse du responsable de l'organisme de formation, les stagiaires ayant accès au bâtiment pour suivre leur stage ne peuvent :

- . y entrer ou y demeurer à d'autres fins,
- . y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme, ni de marchandises destinées à être vendues au personnel ou aux autres stagiaires.

### **Article 11 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires.**

L'organisme décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les stagiaires dans son enceinte (salle de cours, ateliers, locaux administratifs, parcs de stationnement, sanitaires etc.).

### **Article 12 : Sanction**

Tout manquement du stagiaire à l'un des articles du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction. Constitue une sanction au sens de l'article R 6352-3 du Code du Travail toute mesure, autre que les observations verbales, prises par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé(e) dans le stage ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Selon la gravité du manquement constaté, la sanction pourra consister :

- en un avertissement;
- en un blâme ou un rappel à l'ordre;
- en une mesure d'exclusion définitive.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites. Le responsable de l'organisme de formation doit informer de la sanction prise:

- L'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre du plan de formation en entreprise;
- L'employeur et l'organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation.

### **Article 13 : Procédure disciplinaire**

Les dispositions qui suivent constituent la reprise des articles R 6352-4 à R 6352-8 du Code du Travail. Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Lorsque le responsable de l'organisme de formation ou son représentant envisagent de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé ainsi qu'il suit :

- Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant convoque le stagiaire 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.
- Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation. La convocation mentionnée à l'alinéa précédent fait état de cette faculté.
- Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire. Dans le cas où une exclusion définitive du stage est envisagée et où il existe un conseil de perfectionnement, celui-ci est constitué en commission de discipline, où siègent les représentants des stagiaires.
- Il est saisi par le responsable de l'organisme de formation (ou son représentant) après l'entretien

susvisé et formule un avis sur la mesure d'exclusion envisagée.

- Le stagiaire est avisé de cette saisine. Il est entendu sur sa demande par la commission de discipline. Il peut, dans ce cas, être assisté par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme. La commission de discipline transmet son avis au Directeur de l'organisme dans le délai d'un jour franc après sa réunion.
- La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien ou, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la commission de discipline. Celui-ci fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire sous la forme d'une lettre qui lui est remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.
- Lorsque l'agissement a donné lieu à une sanction immédiate (exclusion, mise à pied), aucune sanction définitive, relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui et éventuellement que la procédure ci-dessus décrite ait été respectée.

### **Article 14 : Publicité**

Un exemplaire du présent règlement est remis à chaque stagiaire avant toute inscription définitive.

---