

Charte et Conditions générales de vente

(Dernière mise à jour le 01/04/2025)

Les présentes ont été mises à jour le 01/04/2025.

Elles s'appliquent aux relations contractuelles entre :

Jean ROBIN (EI), SIREN N°940763394, domiciliée 3 rue des boutons d'or, 91130 RIS ORANGIS.

Téléphone : 07.61.08.06.59

Mail : jean.robin.tb@gmail.com

RC pro : MAIF Société d'assurance mutuelle à cotisations variables - 79038 Niort cedex 9

Ou

Un pas de côté (SASU), SIREN N°948039201 - RCS EVRY, domiciliée 3 rue des boutons d'or, 91130 RIS ORANGIS, N° TVA intracommunautaire FR15948039201

Téléphone : 06.61.49.71.56

Mail : accueil.unpasdecote@gmail.com

RC pro : MAIF Société d'assurance mutuelle à cotisations variables - 79038 Niort cedex 9

Ci-après désigné « Le Professionnel »

Et

Tout client des prestations de services du Professionnel telles que précisées aux termes des présentes.

Merci de prendre connaissance des présentes avant votre première séance, rencontre ou rendez-vous.

Article 1 - Présentation du Professionnel

Le Professionnel est **Jean ROBIN**, formé(e) par Université Paris Panthéon Assas au coaching professionnel, ainsi que par l'institut de formation Virages, à l'intervention systémique stratégique (thérapie brève).

Le Professionnel a obtenu un Master 2 en Gestion des ressources humaines, parcours coaching et développement personnel en entreprise (RNCP niveau 7) en une année.

Le Professionnel est également praticien certifié en thérapie brève / intervention systémique stratégique selon le modèle de l'école de Palo Alto.

Adhérent au SYPRES (Syndicat des praticiens en systémie) le professionnel adhère sans réserve à son code de déontologie, consultable en ligne à l'adresse suivante :

<https://www.sypres.org/qui-sommes-nous/code-de-deontologie>

Méthodes d'accompagnement

- En thérapie brève :

L'accompagnement se fait sous forme de séances d'environ une heure, en présentiel au cabinet. Un suivi en visio peut être proposé, à condition qu'au moins une première rencontre ait eu lieu en présentiel et que la nature de la problématique le permette.

Le nombre de séances varie selon plusieurs facteurs : la nature du problème, le moment dans lequel se trouve la personne, la dynamique du processus thérapeutique...

Pour un motif unique, l'accompagnement dépasse rarement dix séances.

Cette approche permet d'accompagner efficacement de nombreuses difficultés : troubles anxieux, phobies, procrastination, addictions, TOC, tensions relationnelles...

- En coaching professionnel :

L'accompagnement prend la forme de séances d'environ 1h30, espacées de deux à trois semaines. Elles se tiennent en présentiel, dans un lieu défini conjointement à l'avance, ou à distance, lorsque le format visio est pertinent.

Le nombre de séances est fixé au démarrage, selon les objectifs, le contexte professionnel et la dynamique du parcours. Dans la plupart des cas, un cycle de 5 à 8 séances suffit à enclencher une transformation durable.

Le coaching s'adresse aux professionnels confrontés à une transition, une tension ou un questionnement sur leur posture, leur rôle ou la qualité de leurs interactions.

- Les formations :

Se déroulent en présentiel, sur une durée de 4 heures, généralement en demi-journée. Elles peuvent être organisées en entreprise ou dans un lieu réservé spécifiquement pour l'occasion.

Conçues pour des groupes de 5 à 10 participant·es, elles alternent apports structurés, échanges en groupe, mises en situation et outils interactifs.

Les thématiques proposées touchent à la communication, au management, à la posture professionnelle, au feedback, à la coopération ou à la découverte de soi au travail. Toutes les formations visent un objectif concret : renforcer l'efficacité relationnelle et la fluidité dans les interactions professionnelles.

Contre-indications

- La thérapie brève n'est pas adaptée aux situations d'urgence psychologique, ni aux troubles psychiatriques nécessitant un suivi médical spécialisé.
À noter : la démarche proposée ici ne relève ni de la médecine, ni d'un suivi psychiatrique. Aucun diagnostic n'est posé, aucun traitement prescrit.
- Le coaching ne convient pas aux situations relevant d'un accompagnement thérapeutique, ni aux démarches imposées sans adhésion réelle de la personne coachée.
Il nécessite un minimum d'alignement entre les attentes du coaché, les objectifs de l'entreprise et le cadre posé avec le coach.
En l'absence de ces conditions, il est préférable de différer ou de réorienter la demande.

Prendre RDV

Que ce soit pour la thérapie brève, le coaching ou les formations, plusieurs moyens de contact sont possibles : téléphone, mail, formulaire en ligne, messagerie WhatsApp ou via le profil LinkedIn du professionnel.

Pour plus de clarté et de réactivité, les demandes écrites sont toutefois à privilégier.

LA PRISE DE RDV IMPLIQUE L'ACCEPTATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE.

Article 2 - Conditions d'annulation

Lorsque le Professionnel inscrit une séance dans son agenda, il vous réserve un temps au cours duquel il est entièrement à votre écoute. Si vous annulez une séance au dernier moment, il ne peut disposer de ce temps pour recevoir une autre personne. C'est pourquoi et sous réserve de l'exercice de votre droit de rétractation tel que prévu à l'article 6 ci-après, toute séance non annulée 24 heures à l'avance est due.

Si, pour quelque raison que ce soit, le Professionnel ne pouvait être présent à une séance, il s'engage à reprogrammer une séance dans les meilleurs délais.

Article 3 - Tarifs et modes de paiement

- **Thérapie brève :**

Le tarif d'une séance individuelle est de 75 €.

Le règlement s'effectue en fin de séance, par carte bancaire, chèque ou espèces.

Pour les séances en visio, le paiement est à effectuer avant la séance, par lien sécurisé.

- **Coaching et formations**

Les prestations de coaching et de formation font l'objet d'un devis personnalisé, établi selon la nature de l'intervention, sa durée et les objectifs fixés.

Le règlement s'effectue par virement bancaire, conformément aux modalités définies contractuellement.

Le Professionnel établira une facture correspondant aux sommes dues.

Lorsqu'un échéancier a été convenu entre le Professionnel et le client, le Professionnel se réserve le droit de suspendre l'exécution de sa prestation jusqu'à réception du complet paiement de l'échéance concernée. En cas de non-respect de l'échéance, des intérêts de retard pourront être facturés à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal.

Article 4 - Responsabilité

Bien que le Professionnel mette tout en œuvre pour fournir un accompagnement de qualité, son obligation se limite à une obligation de moyens. Le Client reconnaît ainsi que le Professionnel ne saurait garantir qu'un résultat ou un avantage particulier sera obtenu à l'issue de la Prestation.

LES SERVICES FOURNIS PAR **Jean ROBIN (EI)** ou **Un pas de côté (SASU)** NE DOIVENT EN AUCUN CAS SE SUBSTITUER AUX CONSEILS ET CONSULTATIONS D'UN PROFESSIONNEL QUALIFIE EN MATIERE MEDICALE. L'ACHAT DES SERVICES AUPRES DE **Jean ROBIN (EI)** ou **Un pas de côté (SASU)** NE DOIT EN AUCUN CAS SE SUBSTITUER A DES TRAITEMENTS MEDICAUX OU PARAMEDICAUX PRESCRITS PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTE. SI VOUS ETES SUIVI PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTE, NOUS VOUS RECOMMANDONS FORTEMENT D'AVERTIR CE PROFESSIONNEL AVANT DE RECOURIR A NOS SERVICES.

Article 5 - Confidentialité

Ce qui est dit en séance est couvert du sceau de la confidentialité absolue. Le Professionnel peut toutefois se considérer délivré de ce secret si le client ou des tiers sont en danger, dans les limites fixées par la loi. En particulier, cet engagement de confidentialité ne s'applique pas dans les cas suivants :

- lorsque la loi, le règlement ou toute autre injonction juridictionnelle ou administrative contraindrait le Professionnel à révéler des Informations Confidentielles ; ou
- lorsque les Informations Confidentielles sont dans le domaine public, sous réserve qu'elles ne soient pas devenues publiques du fait du Professionnel, en raison d'une violation légale, réglementaire ou contractuelle ; ou
- lorsque le Client a préalablement autorisé le Professionnel, par écrit, à en disposer librement.

Le Professionnel peut être amené à traiter des données personnelles du Client et s'engage à respecter les obligations qui lui incombent au regard de la réglementation générale de la

protection des données personnelles « RGPD ». Dans le cas d'un transfert nécessaire auprès d'un tiers (sous-traitant, prestataire de services, etc.), le Professionnel s'assure de la réciprocité du traitement des données, auquel cas, le Professionnel informera le Client au préalable pour recueillir son consentement.

Le traitement des données personnelles est détaillé dans la politique de confidentialité publiée sur le site internet garantissant au Client la transparence et la sécurité du traitement.

Article 6 - Droit de rétractation

Les stipulations du présent article ne valent qu'en ce qui concerne le client particulier soumis aux dispositions du Code de la consommation.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Si le délai de quatorze (14) jours vient à expirer un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le Professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. La demande de rétractation devra se faire par mail à l'adresse suivante (thérapie brève) ou (coaching ou formation). La date de réception de la notification détermine la date de résiliation.

Toute rétractation notifiée dans le délai de quatorze (14) jours donnera lieu à un remboursement par le Professionnel de tous les paiements reçus, au plus tard trente (30) jours à compter du jour où il sera informé de la décision de rétractation.

Article 7 - Les engagements du Professionnel

Le Professionnel s'engage à :

- la confidentialité des échanges avec le client, sous réserve des exceptions prévues par la loi et précédemment énoncées.
- accueillir le client en toute bienveillance.
- être à l'écoute du client et lui offrir un espace dédié pour échanger et pouvoir le servir au mieux.
- adopter en toutes circonstances une attitude professionnelle.
- référer le client à un médecin ou autre un professionnel de santé dans le cas où il considère que les attentes du client relèvent du secteur médical.
- ne jamais encourager le client à arrêter ses traitements médicaux en cours.

Article 8 - Les engagements du client

Le client s'engage à :

- être à l'heure pour ses séances.
- venir avec un esprit ouvert et bienveillant.
- ne pas être irrespectueux.
- rester responsable de ses actes et paroles.
- informer le Professionnel dans le cas où le client ne souhaite pas continuer les séances.

Le client a toute liberté de choisir librement sa méthode d'accompagnement et son professionnel et de modifier ce choix s'il l'estime nécessaire.

Article 9 - Réclamations et règlement amiable des litiges (uniquement pour les clients « particuliers »)

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un Professionnel. ».

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L. 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L. 611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Le Client est également informé qu'il peut, en tout état de cause, recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiations sectorielles existantes ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation :

CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond.

Pour toute difficulté, nous vous invitons à nous contacter à : jean.robin.tb@gmail.com (thérapie brève) ou accueil.unpasdecote@gmail.com (coaching ou formation).

Article 10 - Loi applicable et juridictions compétentes

Le présent contrat et les obligations qui en découlent sont soumis à la loi française.
En cas de litige, les juridictions françaises seront compétentes.