IMPULSION & SENS

Conditions Générales de Vente

Accompagnement RH, humain & solidaire

SASU au capital de 1 000 € · 38 rue Robert Schuman, 59910 Bondues · SIREN 109 318 535 · TVA FR72 109318535 · sovanna@impulsion-et-sens.fr · 06 67 10 94 41. Version en vigueur au 15 octobre 2026.

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») encadrent l'ensemble des prestations proposées par Impulsion & Sens :

- Accompagnement RH à temps partagé (formules Socle, Confort et Partenaire RH)
- Diagnostic RH
- Recrutement clé en main
- Journée RH à la carte
- Ateliers intra-entreprise
- Accompagnement individuel Nouvel Élan Professionnel
- Interventions auprès des étudiants en RH
- Journée solidaire et interventions auprès d'associations partenaires

Dans les présentes CGV, « Client professionnel » désigne toute personne agissant à des fins professionnelles et « Consommateur » toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle. Le « Client » désigne indifféremment l'un ou l'autre.

L'accompagnement RH à temps partagé, le Diagnostic RH, le Recrutement clé en main et la Journée RH à la carte sont réservés aux Clients professionnels.

Toute commande implique l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGV. Les conditions spécifiques à l'accompagnement RH à temps partagé figurent en Annexe 1. Le Consommateur dispose en outre des droits décrits à l'article 14.

2. PRESTATIONS

2.1. Accompagnement RH à temps partagé

Abonnement mensuel comprenant un nombre de jours défini par formule (Annexe 1), dont le contenu est précisé dans le devis accepté et l'offre commerciale en vigueur : conformité RH, structuration des process, accompagnement des managers, suivi des échéances RH, selon la formule choisie. Le recrutement n'est inclus dans aucune formule : il fait l'objet de la prestation distincte « Recrutement clé en main » (article 2.3). Le présentiel dans la métropole lilloise (MEL) n'entraîne aucun frais de déplacement.

Prestations exclues : la paie, les procédures disciplinaires lourdes, les actes juridiques (notamment la rédaction et l'homologation d'une rupture conventionnelle), le dialogue social (CSE, NAO), les contentieux, les plans de sauvegarde de l'emploi et toute procédure de licenciement collectif. Impulsion & Sens oriente le Client vers un avocat en droit social, un expert-comptable ou tout autre professionnel compétent.

2.2. Diagnostic RH

Un entretien approfondi, l'analyse des enjeux RH du Client, la restitution de cinq priorités et d'une feuille de route à 90 jours, remises par écrit. Si le Client souscrit une formule d'accompagnement RH à temps partagé dans les 30 jours suivant la restitution, le prix du Diagnostic RH est déduit de la première mensualité.

2.3. Recrutement clé en main

Cadrage du besoin, fiche de poste, sourcing, présélection, entretiens de présélection et présentation d'une short-list de 3 à 5 candidats, facturés au forfait par poste. Cette prestation n'entame pas les jours inclus dans la formule d'accompagnement RH à temps partagé. La décision finale de recrutement et la signature du contrat de travail restent de la seule responsabilité du Client. Impulsion & Sens est tenue d'une obligation de moyens. Aucune garantie de remplacement n'est prévue, sauf mention expresse dans le devis.

2.4. Journée RH à la carte

Mission ponctuelle sans engagement de durée (audit, mise en conformité, entretiens professionnels, accompagnement d'une situation sensible), réalisée sur devis et facturée à la journée.

2.5. Ateliers intra-entreprise

- Formats : demi-journée (3 h 30) ou journée (7 h).
- Groupe de 6 à 12 participants. Forfait fixe, indépendant de l'effectif présent.
- Déplacement inclus dans la MEL.
- Livrables : fiches pratiques, trames, supports pédagogiques, attestation de réalisation.

2.6. Accompagnement individuel — Nouvel Élan Professionnel

Accompagnement personnalisé en transition professionnelle. Les modalités sont définies dans le devis.

2.7. Interventions auprès des étudiants en RH

Conférences, ateliers pratiques, témoignages professionnels, participation à des jurys. Contenu adapté au niveau des étudiants, supports remis selon les besoins, déplacement inclus dans la MEL, facturation selon devis accepté.

2.8. Journée solidaire

Intervention financée par une entreprise cliente au bénéfice d'une association partenaire. Impulsion & Sens étant une société commerciale (SASU), cette prestation n'ouvre pas droit à réduction d'impôt au titre du mécénat. Les modalités sont définies dans la convention solidaire.

3. TARIFS

Les tarifs sont exprimés en euros hors taxes. La TVA applicable est de 20 %. Les montants ne figurent pas dans les CGV : les tarifs applicables sont ceux du devis accepté ou de l'offre commerciale en vigueur à la date de la commande. Les devis sont valables 30 jours.

Pour les abonnements, toute modification des tarifs est notifiée par écrit au Client au moins deux mois avant son entrée en vigueur. Le Client peut alors résilier l'abonnement sans indemnité pour la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif.

4. CONDITIONS DE PAIEMENT

- Abonnement RH à temps partagé : facturation et paiement selon l'Annexe 1.
- Diagnostic RH : payable à la commande.
- Recrutement clé en main : 30 % à la commande, le solde à la remise de la short-list.
- Autres prestations ponctuelles : acompte de 30 % à la commande, le solde à réception de la facture émise à l'issue de la prestation, payable à 30 jours.

Le règlement s'effectue par virement bancaire. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Tout retard de paiement entraîne de plein droit, dès le lendemain de la date d'échéance et sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Impulsion & Sens peut suspendre l'exécution des prestations tant que les sommes échues ne sont pas réglées.

5. ANNULATION ET REPORT (PRESTATIONS PONCTUELLES)

Cet article s'applique aux ateliers, interventions et missions ponctuelles. Il ne s'applique pas à l'abonnement RH à temps partagé, régi par l'Annexe 1.

- Annulation par le Client : plus de 15 jours avant la prestation, sans frais ; entre 15 et 7 jours, 50 % du prix ; moins de 7 jours, 100 % du prix.
- Report : un report gratuit ; au-delà, facturation à 50 %.
- Annulation par Impulsion & Sens : en cas de force majeure ou d'indisponibilité majeure, report ou remboursement des sommes versées pour la prestation non réalisée, sans frais.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client fournit les informations, documents et accès nécessaires à la bonne exécution de la prestation, désigne un interlocuteur référent et répond dans des délais raisonnables aux demandes d'Impulsion & Sens. Pour les ateliers, il met à disposition une salle équipée d'un vidéoprojecteur. Le Client reste seul responsable des décisions qu'il prend à l'issue des conseils et recommandations reçus.

7. OBLIGATIONS D'IMPULSION & SENS

Impulsion & Sens réalise ses prestations avec le soin et le professionnalisme attendus d'un prestataire de conseil. Elle est tenue d'une obligation de moyens et non de résultat. Elle respecte la confidentialité des informations qui lui sont confiées et oriente le Client vers un avocat ou un autre professionnel compétent en cas de sujet juridique complexe.

8. RESPONSABILITÉ

Dans les limites autorisées par la loi, la responsabilité d'Impulsion & Sens vis-à-vis d'un Client professionnel est limitée aux dommages directs et prévisibles et ne peut excéder le montant des sommes effectivement perçues au titre de la mission concernée au cours des 12 derniers mois. Elle ne répond pas des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, perte de chance, atteinte à l'image). Les conseils délivrés ne se substituent pas à ceux d'un avocat ou d'un expert-comptable.

9. ENGAGEMENT SOLIDAIRE

Impulsion & Sens reverse 2 % du montant hors taxes facturé au titre de chaque prestation à une association partenaire. Le Client choisit l'association bénéficiaire parmi les associations partenaires proposées par Impulsion & Sens. Les reversements sont effectués au moins une fois par an.

Ce reversement est un engagement propre d'Impulsion & Sens : il ne constitue pas un don du Client et n'ouvre droit à aucun avantage fiscal pour le Client.

10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les supports remis restent la propriété d'Impulsion & Sens. Le Client dispose d'un droit d'usage personnel et interne pour ses besoins propres. Toute reproduction ou diffusion à des tiers est interdite sans accord écrit préalable.

11. CONFIDENTIALITÉ

Les informations échangées dans le cadre des missions sont strictement confidentielles. Cette obligation s'applique pendant la durée de la mission et pendant cinq ans après son terme.

12. DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

12.1. Impulsion & Sens, responsable de traitement

Impulsion & Sens traite les données de ses clients et prospects (identité, coordonnées, facturation, suivi des prestations) pour la gestion de la relation commerciale et administrative. Ces données sont conservées pendant la durée de la relation, puis cinq ans pour la gestion commerciale ; les pièces comptables sont conservées dix ans, conformément à la loi. Chaque personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité, exerçable à l'adresse sovanna@impulsion-et-sens.fr, et peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr). Pour plus de détails, voir la Politique de confidentialité.

12.2. Impulsion & Sens, sous-traitant du Client

Dans le cadre de l'accompagnement RH à temps partagé, Impulsion & Sens peut accéder à des données personnelles des salariés et candidats du Client (contrats, entretiens, situations individuelles). Pour ces données, le Client est responsable de traitement et Impulsion & Sens agit en qualité de sous-traitant, au sens de l'article 28 du RGPD. À ce titre, Impulsion & Sens :

- traite ces données uniquement sur instruction documentée du Client et pour les seules finalités de la mission ;
- garantit la confidentialité de ces données et met en œuvre des mesures de sécurité appropriées ;
- n'a recours à aucun autre sous-traitant que ses outils de messagerie et de stockage professionnels, avec l'accord général du Client ;
- informe le Client dans les meilleurs délais en cas de violation de données ;
- aide le Client à répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées ;
- restitue ou supprime les données à la fin de la mission, au plus tard dans les 30 jours suivant la demande du Client, sauf obligation légale de conservation ;
- met à disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces obligations.

Le Client s'engage à ne communiquer que les données nécessaires à la mission et à informer ses salariés conformément au RGPD.

13. ASSURANCE PROFESSIONNELLE

Impulsion & Sens est couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (conseil en ressources humaines, ingénierie de formation, conseil et cabinet en recrutement). Assureur : Hiscox (Hiscox France, 38 avenue de l'Opéra, 75002 Paris), par l'intermédiaire d'Orus France SAS, 14 avenue du Général de Gaulle, 94160 Saint-Mandé. Validité : du 01/10/2026 au 30/09/2027. Couverture géographique : monde entier, hors États-Unis et Canada.

14. DROIT DE RÉTRACTATION (CONSOMMATEURS)

Le Consommateur qui commande une prestation à distance ou hors établissement dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans avoir à justifier de motif. Pour exercer ce droit, il notifie sa décision à sovanna@impulsion-et-sens.fr de manière non équivoque ; il peut utiliser le formulaire figurant en Annexe 2.

Si le Consommateur demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il paie un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Une fois la prestation pleinement exécutée avec son accord préalable exprès et sa renonciation à son droit de rétractation, ce droit ne peut plus être exercé.

15. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur après une démarche préalable écrite auprès d'Impulsion & Sens : CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 14 rue Saint Jean, 75017 Paris — https://www.cm2c.net — cm2c@cm2c.net.

16. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige avec un Client professionnel, et à défaut de résolution amiable, les tribunaux compétents sont ceux du ressort du Tribunal de commerce de Lille Métropole. En cas de litige avec un Consommateur, les juridictions compétentes sont déterminées selon les règles de droit commun.

ANNEXE 1 — CONDITIONS SPÉCIFIQUES : ACCOMPAGNEMENT RH À TEMPS PARTAGÉ

A1.1. Formules et jours inclus

- Socle : 1 jour par mois.
- Confort : 2 jours par mois.
- Partenaire RH : 4 jours par mois.

Le contenu de chaque formule est décrit dans l'offre commerciale en vigueur. Pour un besoin supérieur à 8 jours par mois, un devis sur mesure est établi.

A1.2. Durée, engagement et résiliation

L'abonnement prend effet à la date d'acceptation du devis. Il comporte, pour les trois formules (Socle, Confort et Partenaire RH), une période initiale de 3 mois, puis se poursuit par tacite reconduction de mois en mois.

Après la période initiale, chaque partie peut y mettre fin par écrit (courrier ou e-mail avec accusé de réception) moyennant un préavis d'un mois, la fin de l'abonnement intervenant à la fin du mois civil suivant la notification. Pendant la période initiale, l'abonnement ne peut pas être résilié sans motif : les mensualités restant dues jusqu'au terme de la période initiale demeurent exigibles. En cas de manquement grave de l'une des parties, non réparé dans les 15 jours suivant une mise en demeure écrite, l'autre partie peut résilier l'abonnement sans indemnité.

A1.3. Décompte des jours

Les jours inclus sont décomptés par demi-journée de 3 h 30. Un jour passé sur site dans la MEL compte comme un jour inclus. Les jours inclus non utilisés au cours d'un mois ne sont pas reportables sur les mois suivants.

Les jours supplémentaires sont facturés au tarif jour de la formule du Client, sur accord écrit préalable (un e-mail suffit). Si le besoin de jours supplémentaires devient régulier, Impulsion & Sens peut proposer le passage à la formule supérieure.

A1.4. Facturation et paiement

L'abonnement est facturé mensuellement, en début de mois, à terme à échoir, et payable par virement à 30 jours. Les jours supplémentaires sont facturés en fin de mois, au titre du mois d'exécution. Aucun acompte n'est demandé pour l'abonnement.

A1.5. Disponibilité et modalités de travail

Impulsion & Sens s'engage à répondre aux questions du Client sous 48 heures ouvrées. Le présentiel dans la MEL est inclus, sans frais de déplacement ; il s'exerce dans la limite des jours inclus.

A1.6. Périmètre

Les exclusions de l'article 2.1 s'appliquent. L'accompagnement ne couvre en aucun cas la paie, ni la rédaction d'actes juridiques, ni le contentieux, ni le dialogue social (CSE, NAO), qui font l'objet d'une orientation vers le professionnel compétent.

ANNEXE 2 — FORMULAIRE DE RÉTRACTATION (CONSOMMATEURS)

À remplir et à renvoyer uniquement si le Consommateur souhaite se rétracter.

À l'attention d'Impulsion & Sens, 38 rue Robert Schuman, 59910 Bondues — sovanna@impulsion-et-sens.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Commandée le (*) : ……

Nom du/des Consommateur(s) : ……

Adresse du/des Consommateur(s) : ……

Date : ……

Signature (uniquement en cas de notification sur papier) : ……

(*) Rayer la mention inutile.