

La Fabrique Drama Queen

Organisme de formation certifié Qualiopi · SARL Sheila Vidal Formation et Accompagnement
SIRET 953 266 418 00011 — NDA 11 75 72141 75 — lafabriquedramaqueen.com

Document contractuel de référence

Conditions générales de vente et de réalisation

Conditions générales applicables aux prestations de formation professionnelle continue et de bilan de compétences proposées par La Fabrique Drama Queen — auprès des particuliers, entreprises, associations, collectivités et financeurs (Afdas, France Travail, OPCO, employeurs, Compte personnel de formation).

Structure	La Fabrique Drama Queen — SARL Sheila Vidal Formation et Accompagnement
Siège social	8 bis rue des Gobelins, 75013 Paris
SIRET	953 266 418 00011
Code APE	8559A — Formation continue d'adultes
NDA	11 75 72141 75 (Préfet de région Île-de-France)
Qualiopi	Certifié n° SHE11882026001 — valable du 20/05/2026 au 19/05/2029 (evolve, Cofrac 5-0670) — actions de formation et bilans de compétences
Régime fiscal	Organisme exonéré de TVA au titre de la formation professionnelle continue (article 261-4-4° a du CGI). Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
Contact	contact@lafabriquedramaqueen.com — +33 6 60 28 38 45

Version
1.2

Date de mise à jour
1er juin 2026

Entrée en vigueur
1er juin 2026

Préambule

Les présentes Conditions générales de vente et de réalisation (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre La Fabrique Drama Queen et toute personne physique ou morale souscrivant à ses prestations de formation professionnelle continue ou de bilan de compétences. Elles intègrent les obligations applicables au titre du Code du travail (articles L.6313-1 et suivants), du Code de la consommation, du dispositif Qualiopi (Décret n° 2019-565) et des règles propres au Compte personnel de formation (Décret n° 2018-1338).

Acceptation des conditions

Toute commande, toute inscription ou toute signature d'un document contractuel implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions, sauf dispositions particulières contraires figurant dans la convention, le contrat de formation professionnelle ou les conditions propres à la plateforme Mon Compte Formation.

Article 1 — Objet

Les présentes conditions générales de vente et de réalisation définissent les conditions applicables aux prestations proposées par La Fabrique Drama Queen, organisme de formation professionnelle et prestataire de bilans de compétences, auprès des particuliers, entreprises, associations, collectivités et financeurs. Elles s'appliquent notamment aux actions de formation, aux bilans de compétences ainsi qu'aux prestations pouvant être financées sur fonds personnels, par un employeur, par un OPCO, par l'Afdas, par France Travail ou via le Compte personnel de formation (CPF).

Article 2 — Documents contractuels

Selon la situation du bénéficiaire et le mode de financement, la relation contractuelle est formalisée par l'un des documents suivants : devis et convention de formation, contrat de formation professionnelle, convention tripartite, ou validation via la plateforme Mon Compte Formation. Lorsqu'un particulier finance lui-même sa prestation, un contrat de formation professionnelle doit être conclu avant toute exécution de la prestation.

Pour les bilans de compétences réalisés dans le cadre du plan de développement des compétences de l'employeur, une convention tripartite est établie entre le bénéficiaire, l'employeur et La Fabrique Drama Queen. Cette convention précise notamment les objectifs, le contenu, les moyens, la durée, la période de réalisation, les modalités de remise des résultats détaillés et du document de synthèse, ainsi que le prix et les modalités de règlement.

En cas de contradiction entre les présentes conditions et un document contractuel spécifique signé par les parties, ce document spécifique prévaut pour les seules clauses concernées.

Article 3 — Nature des prestations

La Fabrique Drama Queen propose des prestations de formation professionnelle continue et de bilan de compétences, en présentiel, à distance ou en modalité mixte, sur l'ensemble du territoire français. Les objectifs, programmes, prérequis, durées, méthodes mobilisées, modalités d'évaluation et tarifs sont précisés dans les documents descriptifs remis avant l'inscription ou sur la plateforme concernée.

Le bilan de compétences est réalisé conformément au cadre légal applicable et comprend, selon la réglementation en vigueur, une phase préliminaire, une phase d'investigation et une phase de conclusion.

Article 4 — Inscription et confirmation

L'inscription devient définitive à réception du document contractuel signé et, le cas échéant, après validation du financement par l'organisme financeur compétent ou par la plateforme dédiée. La Fabrique Drama Queen se réserve le droit de refuser une inscription incomplète ou ne répondant pas aux prérequis annoncés.

La signature des documents contractuels (devis, convention de formation, contrat de formation professionnelle, convention tripartite, formulaire de droit à l'image) peut être recueillie indifféremment au format manuscrit (signature originale sur document papier ou scanné) ou au format électronique via la plateforme Digiforma (procédé de signature électronique conforme au règlement (UE) n° 910/2014 dit eIDAS). La signature électronique recueillie via Digiforma a la même force probante que la signature manuscrite (art. 1366 et 1367 du Code civil).

Lorsque la prestation est financée par un tiers, il appartient au client ou au bénéficiaire d'effectuer les démarches nécessaires auprès du financeur et de transmettre tout justificatif utile dans les délais demandés. À défaut de prise en charge confirmée avant le démarrage, la prestation pourra être reportée ou facturée directement au client ou au bénéficiaire selon le cas.

Article 5 — Prix et modalités de paiement

Les prix sont indiqués en euros et sont nets de taxe, La Fabrique Drama Queen étant exonérée de TVA au titre de la formation professionnelle continue. Sauf stipulation contraire, les frais annexes éventuels, notamment de transport, d'hébergement, de restauration ou de matériel spécifique, ne sont pas inclus.

Pour les prestations financées à titre personnel, les modalités de paiement sont précisées au contrat de formation professionnelle. Pour les prestations financées par un tiers, la facturation est établie selon les règles convenues avec le client ou le financeur. Aucun paiement ne peut être exigé d'un particulier avant l'expiration du délai légal de rétractation applicable au contrat de formation professionnelle.

En cas d'échelonnement, les échéances convenues demeurent exigibles, y compris si le bénéficiaire cesse de participer à la prestation hors cas prévus aux présentes ou disposition légale contraire.

Article 6 — Délai de rétractation

Lorsqu'un particulier conclut un contrat de formation professionnelle à titre individuel, il dispose d'un délai de dix jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter. Lorsque le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le délai de rétractation applicable est celui prévu par les textes en vigueur.

La rétractation est exercée par écrit, selon les modalités prévues au contrat. Durant le délai de rétractation applicable, aucune somme ne peut être exigée du bénéficiaire concerné.

Article 7 — Conditions spécifiques au CPF

Lorsque la prestation est achetée via le Compte personnel de formation, les conditions de contractualisation, d'annulation, de report, de paiement et de service fait relèvent à la fois des présentes conditions et des règles applicables à la plateforme Mon Compte Formation. En cas de contradiction, les règles imposées par le dispositif CPF, la Caisse des Dépôts et la plateforme de gestion concernée prévalent pour les opérations réalisées dans ce cadre.

Le bénéficiaire d'un bilan de compétences mobilisant son CPF hors temps de travail n'a pas à informer son employeur. Lorsque le bilan est réalisé en tout ou partie sur le temps de travail, l'accord préalable de l'employeur est requis selon les règles applicables au CPF.

Article 8 — Conditions spécifiques aux financements Afdas, France Travail, OPCO ou employeur

Lorsqu'un financement est sollicité auprès de l'Afdas, de France Travail, d'un OPCO, d'un employeur ou de tout autre organisme tiers, le bénéficiaire et, le cas échéant, le client s'engagent à accomplir les formalités nécessaires dans les délais requis. Ils s'engagent également à transmettre à LA FABRIQUE DRAMA QUEEN tout accord de prise en charge, tout refus, ou toute demande complémentaire émanant du financeur.

Après signature de l'un des documents contractuels prévu à l'article 2, et dans le cas où l'Organisme de financement accepte partiellement ou refuse le financement de la formation, le client ou le bénéficiaire doit informer par mail, avec transmission de justificatif la situation qui est la sienne.

Il a alors le choix de reporter la formation, de l'annuler sans condition de date, ou de la financer lui-même.

Article 9 — Report, annulation et abandon à l'initiative du bénéficiaire ou du client

Toute demande d'annulation ou de report doit être formulée par écrit. Hors dispositions impératives propres au CPF ou au contrat conclu avec un particulier, l'annulation demandée plus de 30 jours calendaires avant le début de la prestation ne donne lieu à aucune facturation au titre de l'exécution pédagogique, même après signature des documents contractuels prévus à l'article 2...

En cas d'annulation entre 29 jours et 15 jours ouvrés avant le démarrage de la formation prévue, LA FABRIQUE DRAMA QUEEN pourra facturer une indemnité forfaitaire correspondant à 70 % du prix de la prestation. En cas d'annulation moins de 14 jours ouvrés avant le démarrage ou en cas d'absence injustifiée au début de la

prestation, 100 % du prix pourra être facturée, sauf motif légitime dûment justifié ou accord contraire du financeur.

Sont notamment considérés comme motifs légitimes d'annulation ou d'interruption, sur présentation d'un justificatif, les cas suivants : refus ou prise en charge partielle de la formation par l'organisme financeur concerné ; accident ou décès du bénéficiaire ou d'un proche du premier niveau ; maladie ou hospitalisation du bénéficiaire. Toute situation liée aux transports et à l'hébergement ne sont pas des situations de force majeure.

Pour toute prestation relevant du CPF, l'appréciation définitive du motif et de ses conséquences financières relève des règles et validations applicables sur la plateforme Mon Compte Formation.

En cas d'abandon en cours de prestation du fait du bénéficiaire, dans le cas où seules les prestations effectivement réalisées seraient prises en charge par l'organisme financeur ; les sommes restant dues seront réclamées par La Fabrique Drama Queen au client et/ou bénéficiaire, sauf en cas de force majeure et dont les raisons sont évoquées ci-dessus.

Article 10 — Report ou annulation à l'initiative de La Fabrique Drama Queen

La Fabrique Drama Queen se réserve le droit de reporter une session ou un rendez-vous, notamment en cas de force majeure, d'indisponibilité de l'intervenant, de problème technique majeur, de nombre insuffisant de participants pour une action collective, ou lorsque les conditions pédagogiques ne permettent pas une réalisation satisfaisante de la prestation.

Dans ce cas, une nouvelle date ou de nouvelles modalités de réalisation seront proposées. Lorsque le report n'est pas possible, les sommes perçues au titre des prestations non réalisées sont remboursées, à l'exclusion de toute autre indemnité.

Article 11 — Déroulement du bilan de compétences

Le bilan de compétences est une démarche personnelle et confidentielle. Il ne peut être réalisé qu'avec le consentement du bénéficiaire ; lorsqu'il est mis en œuvre dans le cadre du plan de développement des compétences, le salarié dispose d'un délai de dix jours pour accepter la convention tripartite, et l'absence de réponse au terme de ce délai vaut refus sans constituer une faute ni un motif de licenciement.

Les résultats détaillés du bilan ainsi que le document de synthèse sont remis au seul bénéficiaire, sauf disposition légale particulière ou accord exprès de celui-ci dans le cadre autorisé par la réglementation applicable au bilan de compétences.

Article 12 — Assiduité, participation et obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à participer activement à la prestation, à respecter les rendez-vous fixés, à fournir des informations sincères utiles au bon déroulement de l'accompagnement et à respecter les consignes d'organisation, de sécurité et de fonctionnement communiquées par La Fabrique Drama Queen.

Pour les prestations à distance, le bénéficiaire doit disposer d'un équipement compatible, d'une connexion internet suffisante et d'un environnement permettant la tenue confidentielle des échanges lorsque la nature de la prestation l'exige, notamment pour un bilan de compétences.

Article 13 — Règlement intérieur et discipline

Lorsque la réglementation le requiert, le bénéficiaire est soumis au règlement intérieur applicable aux actions de formation et bilans de compétences organisés par La Fabrique Drama Queen. Ce règlement précise notamment les règles d'hygiène et de sécurité, les règles disciplinaires, ainsi que les modalités de représentation des stagiaires lorsque celles-ci sont applicables.

Le non-respect grave de ces règles peut entraîner l'interruption ou l'exclusion de la prestation, sans préjudice des sommes restant dues selon le cadre contractuel et le mode de financement applicable.

Article 14 — Modalités pédagogiques, suivi et documents remis

Les méthodes pédagogiques mobilisées sont adaptées à la nature de la prestation. Le suivi de l'exécution peut être assuré par feuilles d'émargement, relevés de connexion, comptes rendus d'entretien, questionnaires, travaux, ou tout autre support approprié à la modalité de réalisation.

Selon la prestation, La Fabrique Drama Queen peut remettre une attestation de présence, une attestation de fin de formation, un certificat de réalisation ou, pour les bilans de compétences, le document de synthèse

prévu par la réglementation.

Article 15 — Confidentialité

La Fabrique Drama Queen, ses intervenants et le bénéficiaire s'engagent à conserver confidentielles les informations, documents, échanges et données auxquels ils auraient accès dans le cadre de la prestation, en particulier lorsqu'il s'agit d'un bilan de compétences. Les informations confidentielles ne peuvent être transmises à des tiers sans accord préalable de la personne concernée, sauf obligation légale ou réglementaire.

Article 16 — Propriété intellectuelle

Les supports, méthodes, contenus, outils, documents, trames et ressources pédagogiques remis ou mis à disposition demeurent, sauf mention contraire, la propriété exclusive de La Fabrique Drama Queen ou de leurs auteurs. Ils sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, représentation, diffusion, adaptation, exploitation ou réutilisation, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable, est interdite, sauf pour l'usage strictement personnel du bénéficiaire dans le cadre de la prestation suivie.

Article 17 — Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées sont traitées pour la gestion administrative, pédagogique, commerciale, comptable et réglementaire des prestations, ainsi que pour les relations avec les financeurs lorsque cela est nécessaire. Elles sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, incluant le Règlement général sur la protection des données et la loi Informatique et Libertés modifiée.

Le bénéficiaire ou le client dispose, selon les cas, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, qu'il peut exercer auprès de La Fabrique Drama Queen à l'adresse contact@lafabriquedramaqueen.com. Les données sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités du traitement, augmentée le cas échéant des durées légales d'archivage.

Documents de référence (RGPD et accès Espace Apprenant)

Le détail complet du traitement des données (responsable du traitement, référente RGPD Sheila VIDAL gérante — § 1.6, finalités, bases légales, durées de conservation, droits des personnes, sous-traitants Digiforma / Pennylane / LWS / Brevo, cookies) figure dans le document « Mentions légales, RGPD et droit à l'image — La Fabrique Drama Queen » — V1 du 1er juin 2026. L'accès à l'Espace Apprenant est régi par les CGU Espace Apprenant — V1 du 1er juin 2026. Ces deux documents sont disponibles sur simple demande à contact@lafabriquedramaqueen.com.

Article 18 — Accessibilité et besoins spécifiques

La Fabrique Drama Queen invite toute personne en situation de handicap ou présentant un besoin spécifique d'aménagement à le signaler dès la demande d'information ou au plus tard avant le démarrage de la prestation, afin d'étudier les adaptations possibles ou l'orientation vers une solution appropriée.

Article 19 — Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation doit être adressée en priorité par écrit à La Fabrique Drama Queen à l'adresse électronique ou postale figurant en tête des présentes, afin de rechercher une solution amiable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

Médiateur de la consommation
CM2C
49 rue de Ponthieu — 75 008 PARIS
Tél : 01 89 47 00 14
Site internet : https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php
Mail : litiges@cm2c.net

Article 20 — Responsabilité

La Fabrique Drama Queen est tenue à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et est, sauf disposition d'ordre public contraire, limitée aux dommages directs subis par le client ou le bénéficiaire.

En tout état de cause, la responsabilité de La Fabrique Drama Queen ne saurait être engagée pour les dommages indirects, la perte d'exploitation, la perte de chance, la perte de données ou les conséquences d'un usage non conforme des supports ou préconisations remis.

Article 21 — Force majeure

La Fabrique Drama Queen ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de l'une de ses obligations lorsque cette inexécution résulte d'un événement de force majeure au sens du droit français. Sont notamment susceptibles d'être considérés comme tels, sans que cette liste soit limitative, les catastrophes naturelles, incendies, grèves extérieures, défaillances majeures des réseaux de télécommunication, mesures administratives, épidémies, ou indisponibilités imprévisibles rendant impossible l'exécution de la prestation.

La partie empêchée informe l'autre partie dans les meilleurs délais. Les obligations sont suspendues pendant la durée du cas de force majeure ; si celui-ci se prolonge, les parties pourront convenir d'un report ou d'une résiliation sans pénalité pour les prestations non réalisées.

Article 22 — Retard de paiement

En cas de retard de paiement d'une facture due par un client professionnel, des pénalités de retard pourront être appliquées à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, conformément aux dispositions applicables du Code de commerce.

Pour les particuliers, aucune pénalité ou somme supplémentaire ne sera réclamée en contradiction avec les règles impératives applicables au contrat de formation professionnelle ou au droit de la consommation.

Article 23 — Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions sont régies par le droit français. En cas de difficulté, les parties s'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable.

Pour les clients professionnels, à défaut d'accord amiable, le litige relèvera de la compétence des tribunaux du ressort de Paris, sous réserve de toute règle de compétence impérative applicable. Pour les particuliers, les règles légales protectrices de compétence juridictionnelle demeurent applicables.

Article 24 — Version applicable

La version applicable des présentes conditions est celle remise ou mise à disposition au client ou au bénéficiaire à la date de la commande, de l'inscription ou de la validation sur la plateforme concernée.

Notes juridiques

Les règles relatives au contrat de formation professionnelle conclu avec un particulier et au délai de rétractation ont été établies à partir des ressources administratives DREETS et des modèles de contrat diffusés par l'administration.

Les dispositions spécifiques au bilan de compétences et à la convention tripartite ont été structurées à partir des ressources de référence sur le cadre du bilan de compétences (articles L.6313-1 et L.6353-1 du Code du travail) et les obligations d'information du bénéficiaire et de l'employeur.

La clause sur les motifs légitimes d'annulation reprend les cas de force majeure publiés par Mon Compte Formation : refus de congé pour impondérable professionnel, retour à l'emploi, accident ou décès du bénéficiaire ou d'un proche du premier niveau, maladie ou hospitalisation du bénéficiaire.

La clause de médiation de la consommation est requise lorsqu'une prestation est vendue à des particuliers (article L.612-1 du Code de la consommation). Le médiateur désigné est CM2C.

La suppression de la TVA a été intégrée sur la base de l'exonération applicable à l'organisme au titre de la formation professionnelle continue (article 261-4-4° a du CGI) ; la formulation exacte peut être affinée avec l'expert-comptable ou l'attestation fiscale correspondante.

Acceptation

Bon pour acceptation des présentes Conditions générales de vente et de réalisation — à dater et signer par le client ou le bénéficiaire avant tout démarrage de prestation, selon l'une des deux modalités au choix : (i) signature manuscrite sur exemplaire papier ou document scanné, précédée de la mention « Lu et approuvé » ; ou (ii) signature électronique recueillie via la plateforme Digiforma (procédé conforme au règlement (UE) n° 910/2014 dit eIDAS, ayant la même force probante que la signature manuscrite — art. 1366 et 1367 du Code civil). La validation électronique vaut signature et acceptation sans réserve des présentes conditions.