

## FORMATION – Douleur de la personne âgée : repérage, prévention et prise en charge

En EHPAD, la douleur est fréquente mais encore insuffisamment repérée, notamment chez les personnes âgées présentant des troubles cognitifs ou des difficultés d'expression.

Une douleur non identifiée ou mal prise en charge peut entraîner des troubles du comportement, une perte d'autonomie et une altération majeure de la qualité de vie.

Cette formation vise à renforcer les compétences des professionnels pour repérer, prévenir et prendre en charge la douleur de manière adaptée et coordonnée.

Elle s'appuie sur les recommandations de la HAS et sur une approche pluridisciplinaire, centrée sur le résident.

**Public cible :** Professionnels d'ESMS

**Prérequis :** Aucun

**Durée :** 2 jours – 14 heures (modulable)

**Objectifs pédagogiques :**

- **Comprendre** les mécanismes et spécificités de la douleur chez la personne âgée
- **Identifier** les différentes formes de douleur
- **Repérer et analyser** les situations de douleur, y compris chez les résidents non communicants et chez les résidents présentant des troubles cognitifs
- **Connaître** les principes de prévention et de prise en charge de la douleur.
- **Comprendre** l'importance de la traçabilité et de la coordination des acteurs

**Objectifs opérationnels :**

- **Repérer** les signes de douleur, verbaux et non verbaux
- **Utiliser** des outils d'évaluation adaptés à la personne âgée
- **Alerter et transmettre** de manière pertinente au sein de l'équipe
- **Participer** à la mise en œuvre d'une prise en charge adaptée de la douleur
- **Prévenir** les situations douloureuses liées aux soins, à la mobilité ou à l'environnement
- **Tracer** l'évaluation et le suivi de la douleur dans le dossier du résident

**Modalités et délais d'accès :**

- Recueil des attentes et besoins des participants en amont de la formation
- Test de positionnement en amont de la formation
- Un délai minimum et incompressible de 3 semaines entre l'inscription et l'accès à la formation est appliqué.

**Méthodes utilisées :**

**MAJ le 15/01/2026**

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros

Siège social : 16 rue de Versailles - 78790 SEPTEUIL - Contact : 06/84 17 53 45 ou contact@ns-conseil-formation

Siret n° 93313378700012 – Code NAF : 8559A

Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.



- Formation en présentiel (dans vos locaux)
- Groupe de 15 apprenants maximum
- Tables, chaises, vidéoprojecteur, paperboard, supports visuels
- Alternance de théorie, questionnement didactique
- Étude de cas, échanges d'expériences, mises en situation, ateliers pratiques et exercice intersession pour application des savoirs acquis
- Un suivi de la formation et de l'accompagnement sera réalisé tout au long de la formation.
- Livret pédagogique stagiaire remis en fin de formation

#### Modalités d'évaluation :

- Évaluation des acquis tout au long de la formation (quizz, jeux de rôle, études de cas, mise en situation professionnelle...)
- Evaluation de fin de formation

#### Inscription :

Pour toute demande, veuillez nous contacter :

- [06/84 17 53 45](tel:0684175345)
- [contact@ns-conseil-formation.com](mailto:contact@ns-conseil-formation.com)

#### Accessibilité :

- Référent handicap **NS CONSEIL & FORMATION**
- Partenaire handicap (AGEFIPH)
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap, sous conditions d'aménagements utiles à la compensation du (ou des) handicap(s) du participant
- [Merci de préciser vos besoins dès le premier contact](#)

#### Prix (coût pédagogique) :

- 2 500 € - TVA non applicable - (hors frais de déplacement)
- Éligible aux financements publics

**MAJ le 15/01/2026**

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros

Siège social : 16 rue de Versailles - 78790 SEPTEUIL - Contact : 06/84 17 53 45 ou [contact@ns-conseil-formation](mailto:contact@ns-conseil-formation)

Siret n° 93313378700012 – Code NAF : 8559A

Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

## Programme général - Douleur de la personne âgée : repérage, prévention et prise en charge

### LA DOULEUR EN EHPAD : ENJEUX ET SPECIFICITES GERIATRIQUES

- Définition de la douleur et rappel des mécanismes douloureux
- Spécificités gériatriques
- Douleurs aiguës, chroniques et neuropathiques en EHPAD
- Douleur et troubles cognitifs : difficultés d'expression et de reconnaissance
- Conséquences d'une douleur non soulagée
- Enjeux éthiques et professionnels : droit au soulagement de la douleur
- Références aux recommandations de la HAS

### REPERAGE ET EVALUATION DE LA DOULEUR

- Repérage des signes verbaux et non verbaux de la douleur
- Douleur et troubles cognitifs
- Outils d'évaluation de la douleur adaptés en EHPAD
- Fréquence et conditions de l'évaluation
- Rôle de chaque professionnel dans le repérage et l'alerte
- Importance des transmissions ciblées et factuelles

### PREVENTION DE LA DOULEUR AU QUOTIDIEN

- Douleur induite par les soins
- Ajustement des pratiques professionnelles
- Douleur liée à la mobilité, aux postures et à l'environnement
- Prévention non médicamenteuse
- Posture relationnelle bienveillante
- Prévention de la douleur chez le résident dépendant et/ou alité

### PRISE EN CHARGE ET SUIVI DE LA DOULEUR

- Principes généraux de la prise en charge de la douleur
- Prise en charge médicamenteuse
- Prise en charge non médicamenteuse
- Adaptation de la prise en charge selon le type de douleur
- Suivi et réévaluation régulière de la douleur
- Information et implication du résident et des proches
- Articulation avec le projet personnalisé

### COORDINATION, TRACABILITE ET AMELIORATION CONTINUE

- Coordination des acteurs
- Organisation du circuit d'alerte et de décision
- Traçabilité
- Analyses de situations complexes ou persistantes
- Retours d'expérience (REX) en équipe
- Suivi d'indicateurs « douleur »
- Lien avec la démarche qualité et l'évaluation HAS

**MAJ le 15/01/2026**

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros

Siège social : 16 rue de Versailles - 78790 SEPTEUIL - Contact : 06/84 17 53 45 ou contact@ns-conseil-formation

Siret n° 93313378700012 – Code NAF : 8559A

Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

# Programme détaillé - Douleur de la personne âgée : repérage, prévention et prise en charge

## JOURNEE 1 :

### COMPRENDRE LA DOULEUR ET LA REPERER

**MATINEE : LA DOULEUR CHEZ LA PERSONNE ÂGÉE : LA COMPRENDRE POUR MIEUX LA SOULAGER - DUREE : 3H30**

*Objectif : Comprendre les mécanismes de la douleur et ses spécificités chez la personne âgée en EHPAD*

#### **Chapitre 1 : La douleur : définitions et mécanismes**

Rappels sur la définition de la douleur, les mécanismes physiologiques, la distinction entre douleur aiguë et douleur chronique

#### **Chapitre 2 : Spécificités gériatriques de la douleur**

Impact du vieillissement, des polyopathologies et de la polymédication sur l'expression, la perception et la prise en charge de la douleur

#### **Chapitre 3 : Conséquences d'une douleur non prise en charge**

Conséquences physiques, psychologiques et fonctionnelles : troubles du comportement, perte d'autonomie, repli, altération de la qualité de vie

#### **Chapitre 4 : Douleur, bientraitance et qualité de vie**

Lien entre soulagement de la douleur, respect de la dignité, bientraitance et qualité de l'accompagnement en EHPAD

- **Évaluation de la séquence : temps d'échange + réponse aux questions**

### APRES- MIDI : REPERAGE ET EVALUATION DE LA DOULEUR EN EHPAD - DUREE : 3H30

*Objectif : Identifier et évaluer la douleur chez tous les résidents, y compris ceux ayant des troubles cognitifs ou des difficultés d'expression*

#### **Chapitre 1 : Les différentes formes de douleur**

Douleurs aiguës, chroniques et neuropathiques : caractéristiques, exemples rencontrés en EHPAD

#### **Chapitre 2 : Signes verbaux et non verbaux de douleur**

Repérage des expressions verbales et des manifestations comportementales ou corporelles de la douleur

#### **Chapitre 3 : Douleur et troubles cognitifs : repérage indirect**

Observation des changements de comportement, agitation, repli, refus de soins ou d'alimentation comme indicateurs possibles de douleur

#### **Chapitre 4 : Outils d'évaluation de la douleur adaptés à l'EHPAD**

Présentation des principes d'utilisation des outils d'évaluation, choix de l'outil en fonction du profil du résident

#### **Chapitre 5 : Transmission, alerte et rôle de l'équipe pluridisciplinaire**

Rôle de chaque professionnel dans le repérage, la transmission des informations et l'alerte, importance d'une communication claire et factuelle

#### **Chapitre 6 : Études de situations douloureuses en EHPAD**

Analyse de situations concrètes permettant d'identifier les leviers d'amélioration du repérage et de l'évaluation de la douleur

- **Évaluation de la séquence : bilan de la première journée + analyse d'une situation clinique.**
- 

**MAJ le 15/01/2026**

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros

Siège social : 16 rue de Versailles - 78790 SEPTEUIL - Contact : 06/84 17 53 45 ou contact@ns-conseil-formation

Siret n° 93313378700012 – Code NAF : 8559A

Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

## Programme détaillé - Douleur de la personne âgée : repérage, prévention et prise en charge

### JOURNEE 2 :

#### PREVENIR, PRENDRE EN CHARGE ET COORDONNER

#### MATINEE : PREVENTION DE LA DOULEUR ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES - DUREE : 3H00

*Objectif : Mettre en œuvre des actions de prévention de la douleur dans les soins et l'accompagnement quotidien*

##### **Chapitre 1 : Douleur induite par les soins : prévention et ajustement des pratiques**

Identification des soins potentiellement douloureux et adaptation des gestes professionnels pour limiter l'inconfort

##### **Chapitre 2 : Douleur liée à la mobilité, aux postures et à l'environnement**

Prévention des douleurs liées aux installations, aux transferts, aux postures et à l'environnement du résident

##### **Chapitre 3 : Prévention non médicamenteuse de la douleur**

Présentation des approches non médicamenteuses : confort, installation, techniques relationnelles et environnementales

##### **Chapitre 4 : Posture professionnelle et relationnelle**

Importance de la relation, de l'écoute et de l'attitude professionnelle dans la prévention et l'apaisement de la douleur

- **Évaluation de la séquence : mises en situation + feedback collectif.**

#### APRES-MIDI : PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR ET SUIVI COORDONNE - DUREE : 2H30

*Objectif : Adapter la prise en charge de la douleur en assurant un suivi coordonné et individualisé*

##### **Chapitre 1 : Principes de prise en charge médicamenteuse et non médicamenteuse**

Rappels des principes généraux, vigilance et complémentarité des approches

##### **Chapitre 2 : Coordination médicale et paramédicale**

Organisation du travail en équipe et articulation des rôles dans la prise en charge de la douleur

##### **Chapitre 3 : Suivi, réévaluation et adaptation de la prise en charge**

Suivi de l'efficacité des actions, réévaluation régulière et ajustement des interventions.

##### **Chapitre 4 : Information du résident et des proches**

Communication adaptée avec le résident et ses proches pour favoriser l'adhésion et la compréhension

- **Évaluation de la séquence : point sur la journée + plan d'action individuel final.**

#### APRES-MIDI : ANALYSE DES SITUATIONS DOULOUREUSES ET AMELIORATION CONTINUE - DUREE : 1H30

*Objectif : Analyser les situations de douleur afin d'améliorer durablement les pratiques professionnelles*

##### **Chapitre 1 : Analyse des situations complexes de douleur**

Analyse collective de situations problématiques ou persistantes rencontrées en EHPAD

##### **Chapitre 2 : Actions correctives et retour d'expérience (REX)**

Identification des actions d'amélioration et partage des expériences professionnelles

##### **Chapitre 3 : Traçabilité, indicateurs et lien avec la démarche qualité**

Importance de la traçabilité, du suivi d'indicateurs (démarche qualité et recommandations HAS)

- **Évaluation de la séquence : point sur la journée + plan d'action individuel final.**

MAJ le 15/01/2026

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros

Siège social : 16 rue de Versailles - 78790 SEPTEUIL - Contact : 06/84 17 53 45 ou contact@ns-conseil-formation

Siret n° 93313378700012 – Code NAF : 8559A

Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

## ACCESSIBILITE NUMERIQUE

**En application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 ce document présente la politique de NS CONSEIL & FORMATION en matière d'accessibilité numérique.**

### RESPONSABLE ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Pour veiller continuellement à l'accessibilité des contenus numériques, NS CONSEIL & FORMATION a nommé un responsable de l'accessibilité numérique (Nathalie SCHMITT).

Celui-ci a pour missions :

- De veiller à la mise en place de processus pour l'accessibilité des contenus numériques ;
- De rendre compte au responsable de la formation des contenus et des services numériques, ainsi que de tout besoin d'amélioration ;
- De s'assurer que la sensibilisation aux exigences de l'accessibilité est encouragée dans l'établissement ;
- D'être l'interlocuteur premier sur tous les sujets d'accessibilité numérique.

### ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

Pour répondre au besoin de sensibilisation et de formation des membres de NS CONSEIL & FORMATION, un plan de formation sera déroulé sur les trois prochaines années.

Ces formations seront réalisées selon la méthode la plus appropriée pour répondre aux spécificités de la formation par des dispositifs en présentiel.

### GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Pour que la prise en compte de l'accessibilité dans la fabrication des contenus et la mise en place des services numériques deviennent des éléments de la qualité, chaque pôle intègrera les bonnes pratiques de l'accessibilité adaptées à ses contenus et outils.

Cette adaptation sera issue des expériences faites lors de nos formations.

**MAJ le 15/01/2026**

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros

Siège social : 16 rue de Versailles - 78790 SEPTEUIL - Contact : 06/84 17 53 45 ou [contact@ns-conseil-formation](mailto:contact@ns-conseil-formation)

Siret n° 93313378700012 – Code NAF : 8559A

Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV) & CONDITIONS PARTICULIERES

*Document mis à jour le 18/11/2025*

### NS CONSEIL & FORMATION

SASU au capital de 1 000 € – RCS Versailles 933 133 787

Siège social : 16 rue de Versailles, 78790 SEPTEUIL

NDA : 11788705278 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

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

La société **NS CONSEIL & FORMATION** est un organisme de formation professionnelle, d'audit et de conseil à destination des professionnels des établissements et services du secteur social et médico-social en intra entreprise.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre **NS CONSEIL & FORMATION** (ci-après « l'Organisme ») et tout client professionnel (ci-après « le Client ») dans le cadre de la réalisation :

- d'actions de formation professionnelle continue ;
- de prestations de conseil, d'audit et d'accompagnement.

Toute commande de prestation implique l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGV.

**NS CONSEIL & FORMATION** se réserve la possibilité de modifier les CGV à tout moment et sans notifications préalables, les CGV applicables au Client étant celles en vigueur à la date du Contrat.

### Article 2 – Documents contractuels

La relation contractuelle est formalisée par les documents suivants, par ordre de priorité décroissant :

- la convention ou le contrat de formation (le cas échéant) ;
- les conditions particulières ;
- le devis accepté ;
- les présentes CGV.

Le Contrat prend effet au jour de la signature du Contrat pour la durée nécessaire à la fourniture des Prestations, jusqu'à l'extinction des garanties et obligations dues par **NS CONSEIL & FORMATION**.

### Article 3 – Devis et commande

Toute prestation donne lieu à l'émission d'un devis précisant la nature, la durée, le prix et les modalités d'exécution de la prestation.

**MAJ le 15/01/2026**

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros

Siège social : 16 rue de Versailles - 78790 SEPTEUIL - Contact : 06/84 17 53 45 ou contact@ns-conseil-formation

Siret n° 93313378700012 – Code NAF : 8559A

Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

La commande est réputée ferme et définitive à réception du devis signé, daté et revêtu de la mention « Bon pour accord ».

Toutes demandes de prestations complémentaires non prévues auxdites Conditions Particulières pourront faire l'objet d'une offre complémentaire de l'Organisme de formation, laquelle sera soumise aux présentes CGV, sauf disposition particulière entre les Parties.

---

#### Article 4 – Prise en charge partielle ou totale du prix par un intermédiaire

En cas de financement par un OPCO, merci de noter que **NS CONSEIL & FORMATION** n'accepte pas de subrogation (règlement de la formation par l'OPCO directement auprès de l'organisme de formation). L'établissement ne devra pas demander de subrogation au moment du dépôt du dossier de financement, et devra régler l'organisme de formation au moment de la facturation.

Les prestations de conseil, d'audit et d'accompagnement ne relèvent pas du champ de la formation professionnelle continue et ne peuvent faire l'objet d'aucun financement public ou mutualisé, notamment par un OPCO.

---

#### Article 5 – Prix, TVA et modalités de paiement

Les prix des prestations sont exprimés en euros et précisés sur les devis correspondants.

##### 5.1 Prestations de formation professionnelle continue

Les prestations relevant de la formation professionnelle continue, réalisées par **NS CONSEIL & FORMATION** dans le cadre de son activité déclarée, sont exonérées de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) conformément aux dispositions de l'article 261-4-4° du Code général des impôts.

Les devis et factures relatifs aux actions de formation portent la mention : « Exonération de TVA – article 261-4-4° du CGI ».

##### 5.2 Prestations de conseil, d'audit et d'accompagnement

Les prestations de conseil, d'audit et d'accompagnement ne relèvent pas du champ de la formation professionnelle continue et sont, à ce titre, soumises à la TVA au taux en vigueur.

Les devis et factures correspondants mentionnent distinctement le montant hors taxes, le taux de TVA applicable et le montant toutes taxes comprises.

##### 5.3 Modalités de paiement

Sauf stipulation contraire, les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de leur date d'émission, sans escompte, par virement bancaire ou chèque.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront exigibles de plein droit, calculées sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce.

---

#### Article 6 – Responsabilité

MAJ le 15/01/2026

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros

Siège social : 16 rue de Versailles - 78790 SEPTEUIL - Contact : 06/84 17 53 45 ou contact@ns-conseil-formation

Siret n° 93313378700012 – Code NAF : 8559A

Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

**NS CONSEIL & FORMATION** est tenue à une obligation de moyens.

La responsabilité de l'Organisme ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée et est limitée aux dommages directs, à l'exclusion de tout dommage indirect. La responsabilité de **NS CONSEIL & FORMATION** ne saurait être engagée pour des dommages indirects tels que perte de chiffre d'affaires, perte de données, préjudice commercial ou atteinte à l'image.

En tout état de cause, la responsabilité financière de l'Organisme est plafonnée au montant total encaissé au titre de la prestation concernée.

---

### Article 7 – Force majeure

**NS CONSEIL & FORMATION** ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure.

Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence :

- la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique ;
- les grèves ou conflits sociaux externes à **NS CONSEIL & FORMATION** ;
- les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de **NS CONSEIL & FORMATION**.

---

### Article 8 - Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des supports, outils, méthodes et livrables produits par **NS CONSEIL & FORMATION** demeurent sa propriété exclusive, sauf stipulation contraire expresse.

Toute reproduction, diffusion ou exploitation non autorisée est interdite.

---

### Article 9 - Confidentialité et communication

**NS CONSEIL & FORMATION**, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par **NS CONSEIL & FORMATION** au Client.

**NS CONSEIL & FORMATION** s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires.

Cependant, le Client accepte d'être cité par **NS CONSEIL & FORMATION** comme client de ses formations. À cet effet, le Client autorise **NS CONSEIL & FORMATION** à mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, site internet, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

---

### Article 10 - Protection et accès aux informations à caractère personnel

Les parties s'engagent à conserver confidentielles les informations échangées dans le cadre de l'exécution des prestations.

MAJ le 15/01/2026

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros

Siège social : 16 rue de Versailles - 78790 SEPTEUIL - Contact : 06/84 17 53 45 ou contact@ns-conseil-formation

Siret n° 93313378700012 – Code NAF : 8559A

Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

Concernant les actions de formation, le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de **NS CONSEIL & FORMATION**
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : **NS CONSEIL & FORMATION** ou par voie électronique à : **NS CONSEIL & FORMATION**.
- En particulier, **NS CONSEIL & FORMATION** conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation. Enfin, **NS CONSEIL & FORMATION** s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

---

### Article 11 – Réclamations

Engagé dans une démarche qualité, **NS CONSEIL & FORMATION** porte un grand intérêt au degré de satisfaction de ses Clients et/ou Bénéficiaires. A ce titre, une évaluation de la satisfaction sera proposée dans le cadre des Prestations effectuées.

**NS CONSEIL & FORMATION** informe le Client qu'il a la possibilité à tout moment de saisir **NS CONSEIL & FORMATION** d'une réclamation par mail, téléphone ou courrier qui engagera alors une enquête interne afin d'identifier les éventuelles pistes d'amélioration. Le Client sera informé des suites données à sa réclamation.

---

### Article 12 – Litiges

Les présentes conditions générales de vente et tous les rapports entre **NS CONSEIL & FORMATION** et ses commanditaires relèvent de la loi française.

Les parties s'engagent à rechercher des modalités de règlement amiable aux difficultés qui pourraient résulter de la présente convention.

Si une contestation ou un différend ne peuvent pas être réglés à l'amiable, le Tribunal de Versailles sera seul compétent pour régler le litige.

---

### Article 13 – Accessibilité aux personnes en situation de handicap

**NS CONSEIL & FORMATION** s'engage à étudier toute demande d'adaptation pédagogique ou organisationnelle afin de permettre l'accès aux formations aux personnes en situation de handicap.

Un référent handicap est désigné au sein de l'organisme. Le Client ou le bénéficiaire est invité à signaler toute situation de handicap dès la prise de contact afin d'étudier les modalités d'adaptation ou, le cas échéant, d'orientation vers une structure partenaire.

---

### Article 14 – Contact

Société **NS CONSEIL & FORMATION**

16 rue de Versailles,

**MAJ le 15/01/2026**

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros

Siège social : 16 rue de Versailles - 78790 SEPTEUIL - Contact : 06/84 17 53 45 ou contact@ns-conseil-formation

Siret n° 93313378700012 – Code NAF : 8559A

Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

78790 SEPTEUIL

Référent Handicap Formation : Nathalie SCHMITT

Téléphone : 06 84 17 53 45

Email : [contact@ns-contact-formation.fr](mailto:contact@ns-contact-formation.fr)

## CONDITIONS PARTICULIERES – ACTIONS DE FORMATION

Les présentes conditions particulières précisent les modalités spécifiques applicables selon la nature de la prestation commandée.

### Article 1 – Objet de la formation

Chaque action de formation est définie par un programme précisant les objectifs pédagogiques, le contenu, la durée, les modalités pédagogiques et d'évaluation.

### Article 2 – Modalités de réalisation

Les formations peuvent être réalisées en présentiel, distanciel ou format hybride.  
Les supports pédagogiques sont remis sous format papier ou dématérialisé.

### Article 3 – Suivi et évaluation

La participation des stagiaires est attestée par des feuilles d'émargement ou des relevés de connexion.  
Des évaluations des acquis sont mises en œuvre selon les modalités précisées dans le programme.  
Une attestation de fin de formation est remise au commanditaire.

### Article 4 – Annulation et abandon

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début de la formation :

- Entre 2 semaines et 1 semaine avant : 50 % du coût est dû ;
- Entre 1 semaine et 48 heures avant : 75 % du coût est dû ;
- Moins de 48 heures avant : 100 % du coût est dû.

Ces sommes ne sont pas imputables sur les financements OPCO.

### Article 5 – Annulation par NS CONSEIL & FORMATION

**NS CONSEIL & FORMATION** se réserve le droit d'annuler une formation notamment en cas d'effectif insuffisant ou de force majeure. Les sommes perçues seront alors remboursées.

**MAJ le 15/01/2026**

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros

Siège social : 16 rue de Versailles - 78790 SEPTEUIL - Contact : 06/84 17 53 45 ou [contact@ns-conseil-formation](mailto:contact@ns-conseil-formation)

Siret n° 93313378700012 – Code NAF : 8559A

Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

## CONDITIONS PARTICULIERES – ACTIONS DE CONSEIL

### Article 1 – Objet et périmètre

---

Les prestations de conseil sont définies dans le devis accepté et constituent des obligations de moyens.

### Article 2 – Livrables

---

Les livrables sont remis selon les modalités précisées contractuellement.

### Article 3 – Financement

---

Les prestations de conseil ne relèvent pas de la formation professionnelle continue et ne peuvent faire l'objet d'aucun financement public ou mutualisé, notamment par un OPCO.

### Article 4 – Annulation

---

Toute annulation ou report d'une prestation de conseil donnera lieu à facturation des travaux déjà réalisés.

#### Contact

NS CONSEIL & FORMATION  
16 rue de Versailles  
78790 SEPTEUIL  
[contact@ns-conseil-formation.fr](mailto:contact@ns-conseil-formation.fr)  
06/84 17 53 45

**Tampon, date et signature du Client, précédée de la date et de la mention**

**« Lu et approuvé, bon pour accord »**

**MAJ le 15/01/2026**

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros  
Siège social : 16 rue de Versailles - 78790 SEPTEUIL - Contact : 06/84 17 53 45 ou [contact@ns-conseil-formation](mailto:contact@ns-conseil-formation)  
Siret n° 93313378700012 – Code NAF : 8559A  
Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.