

MODULE 11 / Administratif

Ma facture et ma page de vente

Mentions, CGV, paiement, rétractation, données et confirmation.

VOTRE OBJECTIF	COMMENT UTILISER CE CAHIER
Mentions, CGV, paiement, rétractation, données et confirmation.	Lisez la méthode et le cas pratique, complétez la trame puis choisissez une action datée. Les exemples servent de point de départ.

Votre projet

Atelier / thème	Date de séance	Responsable
À compléter	À compléter	À compléter

Les montants sont des hypothèses pédagogiques. Les validations sanitaires, juridiques et fiscales restent propres à votre activité.

Dans ce cahier

- 01 Comprendre la méthode et les choix à faire
- 02 Étudier un exemple et repérer les erreurs courantes
- 03 Compléter votre document de travail
- 04 Organiser vos prochaines actions

VOTRE POINT DE DÉPART
Ce que je sais déjà :
Ce que je dois encore vérifier :

COMPRENDRE ET APPLIQUER

Facturer, vendre en ligne et protéger les données

Une vente de formation en ligne ou une réservation d'atelier crée des obligations d'information avant le paiement. Le site doit permettre de comprendre l'offre, le prix, les conditions, la date d'exécution, l'annulation et la gestion des données.

Construire la facture

Une facture numérotée et datée reprend l'identité de l'entreprise, le numéro d'identification, l'adresse, le client, la prestation, la date, le prix et les conditions de paiement. Si vous êtes en franchise de TVA, utilisez uniquement la mention applicable après vérification ; ne copiez pas celle d'une autre entreprise.

- Numérotation continue : AT-2026-001, AT-2026-002, sans trous non expliqués.
- Libellé précis : « Atelier tarte citron - 4 places - 12/10/2026 - lieu ».
- Archivage : livre des recettes, justificatifs et pièces selon les durées officielles ; Service Public indique notamment dix ans pour les registres concernés.

Vendre à distance avec un site

Les CGV et mentions légales doivent être accessibles. Avant la commande, présentez les caractéristiques essentielles, le prix total TTC, l'identité de l'entreprise, la date ou le délai d'exécution, les conditions d'annulation et l'existence ou l'absence du droit de rétractation. Pour un contenu numérique commencé immédiatement, faites vérifier les conditions d'un accord exprès et de la perte éventuelle du droit.

- Le bouton final doit indiquer clairement l'obligation de paiement.
- Envoyez une confirmation avec récapitulatif, adresse, horaire, contact et pièce téléchargeable.
- Ne promettez pas un remboursement automatique si une exception légale ou une condition de vente validée s'applique ; faites relire vos CGV.

Limites des données

Collectez uniquement ce qui sert à réserver, informer ou facturer. Expliquez la finalité, la durée de conservation, les destinataires et les droits. Séparez la liste d'atelier des fichiers marketing et demandez un consentement distinct lorsque nécessaire. Les photos et témoignages demandent une autorisation claire.

- Un formulaire : prénom, e-mail, allergies utiles à la sécurité, date choisie et consentement séparé pour les nouvelles.
- Accès limité au dossier ; suppression ou anonymisation selon la politique prévue.
- Un participant ne doit pas voir l'adresse e-mail des autres dans un message collectif.

Cas pratique commenté

LA SITUATION

Cas concret : une cliente paie une place depuis le site. Elle reçoit les CGV avant validation, confirme une commande avec obligation de paiement, puis reçoit la facture et un e-mail récapitulatif. Son allergie est accessible uniquement aux personnes qui préparent la séance ; elle n'est pas ajoutée automatiquement à la newsletter.

À éviter

Installer un bouton de paiement avant d'avoir fixé les conditions d'annulation, l'identité juridique et la procédure de confirmation.

Votre mise en pratique

Écrivez la checklist de votre page de vente : mentions légales, prix TTC, CGV, date, annulation, rétractation, paiement, confirmation, facture, confidentialité et consentement photo.

Résultat à obtenir : Une trame de facture, une checklist de page de vente et un registre de consentements.

APPROFONDISSEMENT PROFESSIONNEL

Organiser une vente traçable et une collecte de données proportionnée.

Rapprocher vente, justificatif et encaissement

Préparez les informations d'identification, désignation précise de prestation, dates, prix et mentions applicables à votre situation. Faites vérifier le modèle avant usage. Reliez facture ou justificatif requis, réservation et paiement ; en cas de correction, conservez la traçabilité au lieu d'effacer silencieusement un document déjà émis.

Limiter les données au besoin réel

Distinguez informations de réservation, suivi comptable et éventuel marketing. Expliquez finalité, accès et durée de conservation adaptée. Les informations relatives aux allergies peuvent révéler des données de santé : privilégiez une collecte minimale, un accès restreint et une procédure validée. Ne stockez jamais les données de carte dans un tableau maison.

Étude de cas : à vous de décider

Un tableur partagé publiquement contient noms, téléphones, allergies et paiement des participants. Comment remettre le processus en état ?

MON RAISONNEMENT / MES CALCULS

Corrigé indicatif

Couper l'accès public, identifier la portée de l'exposition et faire examiner les obligations éventuelles liées à l'incident. Réduire les accès selon les rôles, séparer les informations sensibles et retirer les champs inutiles. Revoir information, conservation et sécurité ; masquer une colonne ne retire pas l'accès aux données.

Pièce à ajouter au dossier

Un schéma réservation/paiement/document et un inventaire données/finalité/accès/durée à faire vérifier.

Grille de réussite

Critère observable	Score 0 / 1 / 2	Preuve à joindre
Les documents se rapprochent sans ambiguïté.	À compléter	À compléter
La collecte est limitée.	À compléter	À compléter
Les informations sensibles ne sont pas exposées au groupe.	À compléter	À compléter

0 : absent ou erroné ; 1 : partiel, à vérifier ; 2 : démontré par une preuve. Repère pédagogique : 5/6 sans critère à 0. Reprendre la méthode et corriger le livrable si nécessaire. Les conditions de sécurité et d'exercice non résolues restent bloquantes, quel que soit le score. Autoévaluation non certifiante.

Documenter votre évaluation

Preuve / source et date	Ce que cette preuve démontre

Critère à retravailler	Correction prévue	Échéance

Mon total : / 6 Date de réévaluation :

Repère de classement : conservez la première version, la correction et la preuve qui justifie votre nouvelle évaluation. Ne joignez pas de données sensibles inutiles.

VOTRE DOCUMENT DE TRAVAIL

La trame à compléter

Offre : [Nom]

Version : [01]

Date de relecture :
[JJ/MM/AAAA]

1. FACTURE MODÈLE

ATELIER [Nom commercial]

[Prénom NOM - Entrepreneur individuel / micro-entreprise]

[Adresse]

[E-mail]

[Téléphone]

SIREN/SIRET : À
compléter

TVA : [mention applicable après vérification]

Facture n° : [AT-2026-001]

Date : À compléter

Client : [nom, adresse/e-mail utiles]

Prestation : [atelier, date, lieu, nombre de places]

Prix unitaire HT : À compléter

TVA : À compléter

Total TTC : À compléter

Paiement : [CB / virement / lien]

échéance : À compléter

Conditions de retard : [texte validé]

Conditions d'annulation / report : [lien CGV]

Médiation de la consommation : [coordonnées à compléter si applicable]

2. PAGE DE VENTE AVANT PAIEMENT

- ☐ Identité et coordonnées de l'entreprise
- ☐ Caractéristiques essentielles : thème, niveau, durée, lieu, résultat
- ☐ Prix total TTC et ce qui est inclus/non inclus
- ☐ Date ou délai d'exécution
- ☐ Nombre de places et minimum de maintien
- ☐ Moyens de paiement et confirmation attendue

- ☐ CGV accessibles et version datée
- ☐ Annulation, report, absence et remboursement
- ☐ Droit de rétractation ou exception expliquée après validation juridique
- ☐ Médiation / litiges
- ☐ Politique de confidentialité et cookies si utilisés
- ☐ Autorisation photo séparée

3. CONFIRMATION APRÈS PAIEMENT

Numéro de commande : À compléter

facture : À compléter

Date, heure, adresse, accès, tenue, contact et conservation des réalisations

☐ E-mail envoyé ☐ preuve archivée ☐ place décrémentée

4. DONNÉES

Données nécessaires : [prénom, e-mail, allergies utiles, date]

Finalité / durée / accès : À compléter

Newsletter séparée : [consentement oui/non]

désinscription : [lien]

À faire relire par : [comptable / juriste / médiateur / autre] le À compléter

PASSER À L'ACTION

Votre décision, par écrit.

Appuyez-vous sur le cas pratique et vos données réelles. Gardez une trace des points confirmés et de ceux qui nécessitent encore une réponse.

Décision retenue	Pourquoi ce choix ?

Action	Responsable	Date cible	Preuve attendue

Avant de classer ce document

- ☐ J'ai remplacé les hypothèses par mes chiffres ou mes informations.
- ☐ J'ai identifié les validations encore nécessaires.
- ☐ J'ai choisi une prochaine action et une échéance.
- ☐ J'ai daté cette version et conservé les justificatifs.

Notes et retours après votre première séance

Ce qui a fonctionné	Ce que je change à la prochaine séance