



# Les soins infirmiers d'urgence

## Infirmier & Aide-soignant

Référence **INF.AS.3** Mis à jour le 12 déc. 2025

## Durée

3 jours, 21 heures

## Modalité

Présentiel

## Objectifs

- Décrire les mesures relatives à l'organisation de la prise en charge des urgences
- Décrire les protocoles de soins d'urgence pour chaque type d'urgence
- Identifier le rôle de chacun dans un contexte d'urgence

## Prérequis

Exercer dans un établissement de santé

## Public cible

Infirmier(e)

## Financement

OPCO, France Travail

## NOTES

# Programme

## Expliquer l'organisation de l'amu les aspects médico-légaux en structure d'accueil des urgences et en pré-hospitalier

- Définition et objectifs de l'amu
- Structures et acteurs de l'amu (samu, smur, rôles de régulateurs médicaux, des infirmiers et des ambulanciers
- Organisation et fonctionnement
- Processus de régulation médicale
- Coordination entre les différents acteurs
- Modes de déclenchement et intervention des secours
- Cadre législatif et réglementaire : lois et règlements régissant les urgences, obligations légales des professionnels de santé
- Responsabilités et devoirs des professionnels de santé : devoir de soins et obligation de moyens, respect du secret médical)
- Gestion des dossiers médicaux et traçabilité
- Gestion des plaintes et litiges
- Rôles et responsabilités des intervenants pré-hospitaliers
- Coordination avec les équipes hospitalières
- Normes et protocoles pour le transport des patients
- Conditions de sécurité et d'hygiène
- Aspects juridiques des interventions sur le terrain : (gestion des scènes d'accidents, relations avec les forces de l'ordre et les autorités judiciaires)
- Protocoles et documentation en pré-hospitalier (fiche d'intervention, traçabilité des interventions)

# Évaluer l'accueil et le bilan d'une urgence vitale ou potentielle

- Différence entre urgence vitale et urgence potentielle
- Importance de l'évaluation rapide et précise
- Accueil et communication avec le patient en détresse et les accompagnants
- Méthodes et critères de triage (ex : échelle de triage canadienne, esi)
- Identification des signes de gravité
- Évaluation primaire (abcde)
- Évaluation secondaire : ample (antécédents médicaux, médicaments, passé médical, last meal (dernier repas), événements et environnement liés à la situation) ; examen clinique détaillé ; réalisation d'exams complémentaires (ecg, radiographies, analyses de sang)
- Protocoles de soins en fonction des résultats de l'évaluation primaire
- Administration de médicaments d'urgence
- Collaboration avec médecins, paramédicaux et autres intervenants et communication efficace au sein de l'équipe
- Enregistrement précis et complet des observations et actions et utilisation des outils de documentation (ex : dossiers informatisés, fiches de suivi)
- Techniques de transmission orale (ex : sbar - situation, background, assessment, recommandation) ; importance de la clarté et de la concision

# Identifier les spécificités de l'infirmière d'accueil et d'orientation iao

- Rôle central de l'iao dans la gestion des urgences
- Techniques d'accueil des patients et des accompagnants ; communication efficace et empathique en situation de stress
- Évaluation rapide et précise de l'état de santé du patient
- Connaissance approfondie des protocoles de triage et d'orientation ; utilisation de l'échelle de triage adaptée (ex : échelle de triage canadienne, esi)
- Critères de priorisation des patients selon la gravité de leur état
- Prise de décision en triage : (analyse des signes vitaux et des symptômes, identification des urgences vitales et des situations à surveiller)
- Gestion des flux des patients : stratégies pour gérer les pics d'affluence et coordination avec les autres membres de l'équipe médicale ; directives pour orienter les patients vers les services appropriés
- Collaboration avec les services spécialisés (radiologie, laboratoires, etc.)
- Enregistrement des informations patients : techniques de documentation précise et complète et utilisation des systèmes informatisés de gestion des urgences
- Importance de la traçabilité pour la continuité des soins ; protocoles de documentation des décisions et des actions
- Respect des droits des patients : confidentialité, consentement, etc.
- Responsabilités légales de l'iao

# Intervenir dans la prise en charge des urgences cardio-vasculaires

- Prévalence et impact des pathologies cardio-vasculaires et importance d'une prise en charge rapide et efficace
- Signes et symptômes des principales urgences cardio-vasculaires : infarctus du myocarde (douleur thoracique, dyspnée, sueurs) ; angine de poitrine ; insuffisance cardiaque aiguë ; troubles du rythme cardiaque (tachycardies, bradycardies) ; embolie pulmonaire
- Prise en charge initiale : évaluation primaire et secondaire (méthode abcde, mesure des signes vitaux)
- Interventions immédiates : oxygène, ecg, voie veineuse périphérique (pose et utilisation)
- Administration de médicaments (aspirine, nitroglycérine, thrombolytiques)
- Techniques de réanimation cardio-pulmonaire (rcp)
- Défibrillation externe automatique (dea) en cas d'arrêt cardiaque
- Protocoles et algorithmes de soins (syndromes coronariens aigus, arythmies, insuffisance cardiaque aiguë)
- Collaboration avec médecins urgentistes, cardiologues, et autres infirmiers
- Rôle et responsabilités de chaque membre de l'équipe
- Transmission des informations critiques (sbar : situation, background, assessment, recommandation)
- Documentation et traçabilité des soins

## **Intervenir dans la prise en charge des urgences respiratoires**

- Types d'urgences respiratoires courantes et importance d'une prise en charge rapide et efficace
- Signes et symptômes des principales urgences respiratoires : dyspnée aiguë ; cyanose ; utilisation des muscles accessoires ; altération de l'état de conscience liée à l'hypoxie
- Évaluation primaire et secondaire (méthode abcde, mesure des signes vitaux)
- Examen clinique spécifique : inspection, palpation, percussion, auscultation thoracique. Identification des bruits respiratoires anormaux (sibilances, râles crépitants, stridor)
- Prise en charge initiale : voies aériennes, ventilation, médicaments d'urgence
- Protocoles et algorithmes de soins (asthme aigu grave, bpcou exacerbée, oedème pulmonaire aigu (oap), pneumonie sévère)
- Collaboration avec médecins urgentistes, pneumologues, et autres infirmiers - rôle et responsabilités de chaque membre de l'équipe
- Documentation et traçabilité des soins / transmission des informations critiques (sbar : situation, background, assessment, recommandation)

## **Intervenir dans la prise en charge des urgences neurologiques**

- Types d'urgences neurologiques courantes et importance d'une prise en charge rapide et précise
- Signes et symptômes des principales urgences neurologiques : AVC (accident vasculaire cérébral) ; crise convulsive et état de mal épileptique ; traumatisme crânien ; méningite et encéphalite ; syndrome de Guillain-Barré
- Évaluation primaire et secondaire (méthode abcde, évaluation neurologique de base)
- Utilisation, évaluation et interprétation de l'échelle de Glasgow (gcs)
- Prise en charge initiale : AVC, crises convulsives, traumatismes crâniens, infections du système nerveux central
- Protocole et algorithme de soins (AVC ischémiques et hémorragiques, crises épileptiques et état de mal épileptique, traumatismes crâniens)
- Collaboration avec médecins urgentistes, neurologues, neurochirurgiens, et autres infirmiers - rôle et responsabilités de chaque membre de l'équipe
- Documentation et traçabilité des soins / transmission des informations critiques (sbar : situation, background, assessment, recommandation)

# Intervenir dans la prise en charge des urgences en traumatologie

- Types de traumatismes courants et importance d'une prise en charge rapide et efficace
- Évaluation primaire et secondaire (méthode abcde et identification des signes vitaux et des symptômes critiques)
- Prise en charge des voies aériennes et de la respiration ; gestion des voies aériennes ; support respiratoire ; contrôle des hémorragies ; réanimation liquidienne
- Immobilisation et stabilisation des traumatismes : immobilisation des fractures et des blessures, stabilisation des blessures rachidiennes
- Prise en charge des traumatismes spécifiques : crâniens et rachidiens, thoraciques et abdominaux, des extrémités
- Collaboration avec médecins urgentistes, chirurgiens, et autres infirmiers - rôle et responsabilités de chaque membre de l'équipe
- Documentation et traçabilité des soins / transmission des informations critiques (sbar : situation, background, assessment, recommandation)

## Objectif pédagogique 4

- Types de risques collectifs (catastrophes naturelles, accidents de masse, incidents chimiques, biologiques, radiologiques, nucléaires - cbrn) et importance de la préparation et de la réponse rapide et coordonnée
- Plan de gestion des risques collectifs : compréhension des plans d'urgence et des protocoles de réponse ; coordination avec les autorités locales et nationales
- Équipement et ressources : gestion des stocks et des ressources médicales utiles pour la prise en charge des urgences collectives
- Évaluation primaire et secondaire en situation de masse (méthode start (simple triage and rapid treatment) ; évaluation rapide des patients et classification des priorités ; gestion des scènes de catastrophe ; sécurité sur le site (évaluation des dangers, sécurité personnelle)
- Mise en place des zones de triage et de traitement
- Prise en charge des urgences médicales collectives : soins immédiats et stabilisation, support vital avancé en situation de masse
- Travail en équipe pluridisciplinaire et inter-agences - rôles et responsabilités des différents intervenants (médecins, infirmiers, services de secours, autorités publiques) - importance de la collaboration et de la coordination sur le terrain
- Techniques de communication d'urgence (protocoles de communication radio, utilisation des outils de communication de masse)
- Gestion de l'information et des rapports en temps réel
- Aspects psychosociaux : prise en charge du stress et des traumatismes psychologiques ; identification des signes de stress aigu et de traumatismes chez les patients et les soignants ; interventions psychosociales immédiates et soutien psychologique
- Communication avec les familles et les communautés



# Intervenir dans la prise en charge des urgences en psychiatrie

- Types d'urgences psychiatriques courantes et impact des urgences psychiatriques sur le patient et l'environnement
- Évaluation primaire et secondaire (méthode abcde, évaluation du risque immédiat pour le patient et les autres (risque suicidaire, risque de violence))
- Utilisation des outils d'évaluation psychiatrique : échelles d'évaluation du risque suicidaire (ex : échelle de Columbia) ; évaluation de l'état mental (apparence, comportement, discours, humeur, pensée, perception, cognition, insight)
- Gestion de la crise aiguë : techniques d'interventions (désescalade verbale et création d'un environnement sécurisé et de confiance), médicaments d'urgence et surveillance
- Prise en charge des situations spécifiques : agitation et agressivité, crises suicidaires, état de mal épileptique psychique
- Collaboration avec psychiatres, psychologues, travailleurs sociaux, et autres intervenants - rôle et responsabilités de chaque membre de l'équipe
- Communication efficace avec le patient et sa famille
- Documentation et traçabilité des soins - enregistrement précis et complet des observations et actions - utilisation des outils de documentation (ex : dossiers informatisés, fiches de suivi)
- Aspects légaux et éthiques : droits des patients en crise psychiatrique, obligations légales des professionnels de santé (respect de la dignité, consentement etc.)

## Intervenir dans la prise en charge des urgences sociales

- Types d'urgences sociales (violence domestique, sans-abrisme, toxicomanie, troubles mentaux) et impact des urgences sociales sur la santé et le bien-être des patients
- Évaluation initiale des urgences sociales : identification des situations d'urgence sociale, évaluations des besoins immédiats et à long terme
- Gestion de la crise immédiate : techniques de communication en situation de crise (écoute active, empathie) ; interventions de première ligne (sécurisation du patient, mesures de protection)
- Coordination avec les services d'urgence sociale
- Prise en charge des situations spécifiques : violence domestique et abus, sans-abrisme et précarité, problèmes et toxicomanie
- Aspects légaux et éthiques : droits des patients, obligations des professionnels de santé
- Travail en équipe pluridisciplinaire : collaboration avec les travailleurs sociaux, psychologues, et autres intervenants - rôle et responsabilités de chaque membre de l'équipe
- Communication efficace avec le patient et ses proches : adaptée aux situations de vulnérabilité ; gestion de l'anxiété et des attentes des proches
- Documentation et traçabilité des soins

## Intervenir dans la prise en charge des polytraumatisés

- Nature des blessures multiples et complexité de la prise en charge et objectifs de la prise en charge initiale
- Évaluation primaire et secondaire (méthode abcde, identification des blessures prioritaires et des signes vitaux critiques)
- Utilisation des scores de triage et de gravité (start et iss)
- Prise en charge des voies aériennes et de la respiration
- Gestion de la circulation et du saignement (contrôle des hémorragies, réanimation liquidienne et transfusion sanguine)
- Immobilisation et stabilisation : immobilisation des fractures et des blessures, stabilisation des blessures rachidiennes
- Prise en charge des traumatismes spécifiques : traumatismes crâniens et rachidiens, thoraciques et abdominaux, traumatismes des extrémités
- Collaboration avec médecins urgentistes, chirurgiens, et autres intervenants - rôle et responsabilités de chaque membre de l'équipe
- Documentation et traçabilité des soins - techniques de transmission des informations critiques (sbar : situation, background, assessment, recommandation)

# Expliquer l'organisation de l'amu, les aspects médico-légaux en structure d'accueil des urgences et en pré-hospitalier

- Définition et objectifs de l'amu
- Structures et acteurs de l'amu (samu, smur, rôles de régulateurs médicaux, des infirmiers et des ambulanciers
- Organisation et fonctionnement
- Processus de régulation médicale
- Coordination entre les différents acteurs
- Modes de déclenchement et intervention des secours
- Cadre législatif et réglementaire : lois et règlements régissant les urgences, obligations légales des professionnels de santé
- Responsabilités et devoirs des professionnels de santé : devoir de soins et obligation de moyens, respect du secret médical)
- Gestion des dossiers médicaux et traçabilité
- Gestion des plaintes et litiges
- Rôles et responsabilités des intervenants pré-hospitaliers
- Coordination avec les équipes hospitalières
- Normes et protocoles pour le transport des patients
- Conditions de sécurité et d'hygiène
- Aspects juridiques des interventions sur le terrain : (gestion des scènes d'accidents, relations avec les forces de l'ordre et les autorités judiciaires)
- Protocoles et documentation en pré-hospitalier (fiche d'intervention, traçabilité des interventions)

## Modalités d'évaluation

Alternance de méthodes pédagogiques variées, adaptées aux différentes compétences à acquérir. Des cours magistraux permettront aux stagiaires d'acquérir les connaissances théoriques nécessaires, tandis que des travaux pratiques leur permettront de se familiariser avec les techniques d'analyse et de diagnostic. Des études de cas seront également proposées, afin d'encourager les stagiaires à développer leur esprit d'analyse et de synthèse.

## Méthodes pédagogiques

Une évaluation formative sera réalisée tout au long du programme afin de permettre aux formateurs de fournir un retour régulier aux participants et de les aider à progresser dans leur apprentissage. Elle pourra prendre la forme d'exercices pratiques, de discussions de groupe ou de QCM.

# Conditions Générales de Vente de formations présentiellees aux clients Professionnels

## Article 1 – Champ d’application

à tout moment. Les conditions générales sont celles en vigueur sur le site à la date de passation de la commande. Le fait de passer commande implique l’adhésion pleine et entière du Client aux présentes conditions générales dont le Client déclare avoir pris connaissance avant de passer Commande, ainsi que le respect des obligations nées du Code de la propriété intellectuelle et de la licence d’accès au Site. Les présentes conditions générales de vente s’appliquent de plein droit à toutes les commandes de formations présentiellees. Ces commandes sont conclues entre la Société BIOFORMATION, Société par actions simplifiée, au capital de 148 000 euros, dont le siège social se situe 39 Rue de Wattignies 75012 PARIS et dont l’immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés est 441 059 847 RCS PARIS, et les Clients professionnels. La Société BIOFORMATION se réserve le droit de modifier lesdites conditions

## Article 2 – Tarifs

Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des actions de formation présentiellees sont ceux figurant en Euros dans le catalogue et les diverses brochures éditées par BIOFORMATION , au jour de l’émission de la convention de formation. Les tarifs sont également consultables sur le site internet de la Société. Ces prix sont, à cette date, fermes et définitifs. Il est rappelé que la société BIOFORMATION n’est pas assujettie à la TVA. Sauf indication contraire donnée par BIOFORMATION, les repas ne sont pas pris en compte dans le prix de la formation et ne sont pas à la charge de BIOFORMATION

## Article 3 – Commandes

La commande d’une formation présentielle se fait en deux temps :

### Pré-inscription

La pré-inscription doit être faite à partir d’un document écrit que le Client est invité à adresser au choix :

- par fax au numéro suivant : +33 142 15 02 36
- par courrier à l’adresse suivante : BIOFORMATION, 39 Rue de Wattignies, F75012 PARIS
- par email à l’adresse contact@bioformation.org

La pré-inscription est effectuée au nom de la personne physique (participant) mais le Client de BIOFORMATION est l’entreprise ou l’institution (contractant) figurant sur le bulletin d’inscription et payant le montant de la formation. Le Client peut utiliser le Bulletin de pré-inscription disponible en fin de catalogue ou sur le site de BIOFORMATION, ou bien un papier libre avec en-tête, où seront précisées dans la mesure du possible : les coordonnées précises de l’établissement souscripteur et de l’établissement financeur (si différentes de celles du souscripteur), le nom du participant et les références de la formation présentielle (code, titre et dates).

### Souscription de la Convention de formation

A réception de la pré-inscription, BIOFORMATION adresse par retour au service formation du Client professionnel une Convention de formation, en double exemplaire, qui comporte des informations contractuelles importantes que le Client doit vérifier. Le Client doit dater, signer et tamponner les deux exemplaires de la Convention de formation. Un exemplaire de cette Convention de formation datée, signée et tamponnée par le Client doit être retourné à BIOFORMATION. L’autre exemplaire est conservé par le Client. En cas de non-retour ou de retour tardif de la Convention de formation, BIOFORMATION est autorisée à donner la place réservée, à un autre client inscrit en liste d’attente. Le client est informé que BIOFORMATION ne prend définitivement en compte le financement par un tiers qu’à réception de l’attestation/contrat de prise en charge du financeur. Lorsque la session demandée ne présente plus de disponibilité, un accusé de réception de la demande du client est envoyé. En cas de désistement ou de dédoublement de session (session supplémentaire), BIOFORMATION propose au client de participer à la formation dans les meilleurs délais. Les demandes d’inscription sont traitées dans l’ordre d’arrivée et aucune réclamation ne pourra être reçue concernant la prise en compte d’une quelconque autre priorité, sauf dérogation exceptionnelle par un responsable de BIOFORMATION.

### Convocation

Sous réserve de réception de la Convention de formation signée, un dossier de participation est adressé en temps voulu au service formation à l’attention de chacun des participants. Il comporte :

- une convocation,
- un programme de l’action de formation visée,
- un plan d’accès au lieu de formation,
- les possibilités d’hébergement proches du lieu de formation.

### Règlement intérieur

Les participants sont tenus à une obligation d’assiduité et doivent respecter le règlement intérieur de BIOFORMATION. Le règlement intérieur est mis à la disposition des participants par l’intermédiaire du formateur. Il peut être consulté sur chaque lieu de formation et sur le site internet de BIOFORMATION.

### Attestation de suivi de formation et obligations

Une attestation de suivi de formation personnalisée est remise à l’issue de la formation à chaque participant. Chaque participant est invité à remplir un questionnaire d’évaluation qui permet à BIOFORMATION d’affiner son offre au regard des attentes des clients. Dans le cadre de ses prestations de formation, BIOFORMATION a une obligation de moyens et non de résultat.

## Article 4 – Conditions de paiement

### Facturation

A l’issue de l’action de formation présentielle, une facture et l’attestation de fin de formation sont envoyées au client. Le prix de vente est payable au comptant à réception de la facture et sans escompte.

### Modes de paiement acceptés

Le paiement des formations présentiellees s’effectue comptant sans escompte, soit par chèque bancaire à l’ordre de BIOFORMATION, soit par virement SEPA.

- Chèque : En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco et peut être expédié à BIOFORMATION en même temps que la Convention de formation signée et tamponnée.
- Virement SEPA : Pour tout virement SEPA, le RIB contenant le numéro IBAN et le numéro BIC de BIOFORMATION est diffusé sur la facture adressée au client. Ces coordonnées bancaires sont également disponibles sur simple demande auprès de BIOFORMATION.

### Pénalités de retard

A défaut de paiement à l’échéance, des pénalités égales à trois fois le taux de l’intérêt légal en vigueur à la date de la commande seront appliquées à compter du premier jour de retard, sans qu’il soit besoin d’une mise en demeure préalable. En outre, il sera appliqué de plein droit une pénalité égale à 15 % de la somme impayée, outre les frais judiciaires qui pourraient être exposés.

Enfin tout client professionnel effectuant son paiement après les dates d’échéance figurant sur les factures de BIOFORMATION se verra appliquer une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Cette indemnité pour frais de recouvrement est exigible sans qu’il soit besoin d’une mise en demeure.

### Clients résidant à l’étranger

Les formations présentiellees suivies par les clients résidant à l’étranger doivent être réglées avant le début de la formation.

C’est uniquement après retour d’un exemplaire de convention cacheté et signé et vérification du règlement effectué par le Client résidant à l’étranger que la demande d’inscription est validée et confirmée et que la convocation à la formation présentielle sera envoyée. Il est donc nécessaire d’avertir le service comptabilité client de BIOFORMATION afin de lui communiquer les détails du virement (date, montant, référence,...) indispensables à son identification. Si aucun règlement n’a été signalé et constaté dans un délai de 1 mois avant le début de la formation, BIOFORMATION se réserve le droit de céder la place à un autre client. Le cas échéant, aucune réclamation ne sera prise en compte.

Il est rappelé que les virements bancaires effectués des pays étrangers engendrent des frais qui sont exclusivement à la charge du client et doit être précisé à l’établissement bancaire émetteur du virement.

### Défaut de paiement antérieur

Toute commande d’un Client à BIOFORMATION , sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), autorise BIOFORMATION à refuser de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

### Intervention d’un organisme tiers payeur

En cas de paiement par un organisme tiers payeur, il appartient au Client :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s’assurer de la bonne fin de cette demande ;
- d’indiquer explicitement les coordonnées complètes de celui-ci sur son bulletin de pré-inscription ;
- de s’assurer de la bonne fin du paiement par l’organisme tiers payeur qu’il aura désigné.

Si l’organisme tiers payeur ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat doit être payé par le Client. Si BIOFORMATION n’a pas reçu la prise en charge de l’organisme tiers payeur au 1er jour de la formation, le client sera facturé de l’intégralité du coût du stage.

En cas de non-paiement par l’organisme tiers payeur, BIOFORMATION serait fondé à réclamer le montant de ce paiement au responsable de l’inscription solidairement débiteur à son égard.

## Article 5 – Date de prise d’effet

La commande prend effet à compter de la réception par BIOFORMATION de la Convention de formation tamponnée et signée.

## Article 6 – Annulation

### À l’initiative du participant ou du responsable de l’inscription

Toute demande d’annulation d’une inscription à l’instigation du participant ou du responsable de l’inscription doit être notifiée par écrit à BIOFORMATION. Entre 30 jours et 15 jours avant le début de la formation, BIOFORMATION, retiendra sur le coût total, les sommes qu’elle aura réellement dépensées ou engagées pour la réalisation de ladite action soit 25% du coût de l’action de formation envisagée. Si l’annulation intervient moins de 15 jours francs avant le début de la formation. Le montant total de la prestation est dû à BIOFORMATION à titre d’indemnité en raison de l’inexécution de ses obligations par le participant ou le responsable de l’inscription et ceci dès l’annulation. Les délais sont calculés au jour de la réception par BIOFORMATION de l’annulation du participant ou du responsable de l’inscription. Toutefois, lorsqu’un participant ne peut réellement pas assister à la formation à laquelle il est inscrit, il peut être remplacé par un collaborateur de la même entreprise. Le nom et les coordonnées de ce nouveau participant doivent être impérativement confirmés par écrit à BIOFORMATION avant la formation.

### À l’initiative de BIOFORMATION

BIOFORMATION se réserve le droit d’ajourner une session, au plus tard 15 jours avant le début de celle-ci, si le nombre de participants prévu est jugé pédagogiquement insuffisant.

Dans ce cas, BIOFORMATION s’engage à prévenir immédiatement chaque participant et à lui proposer une inscription prioritaire sur la prochaine session de la formation concernée. BIOFORMATION ne sera pas tenu de rembourser, en cas de report ou d’annulation de la formation présentielle, les frais de réservation du titre de transport du participant, pris en vue du stage. En cas d’inexécution d’une prestation de formation, BIOFORMATION remboursera au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait (article L 6354-1 du code du travail).

## Article 7 – Service Client

Pour toute information, question ou réclamation : un Service Client est à disposition : - par téléphone au +33 142 15 20 31,

- par fax au +33142152036
- ou email : contact@BIOFORMATION.org
- par voie postale : BIOFORMATION, Formations présentiellees, 39 Rue de Wattignies, 75012 PARIS

## Article 8 – Propriété intellectuelle

L’ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur les Produits, leurs accessoires et leurs emballages, qu’ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive du titulaire du droit. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logotypes, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable du titulaire de droit, est strictement interdite. Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite. Il en est de même pour tout droit d’auteur, dessin, modèle et brevet qui sont la propriété du titulaire de droit. Pour les besoins d’accès au Site, la Société BIOFORMATION accorde une licence d’accès et d’utilisation du Site dans le cadre d’un usage personnel.

## Article 9 – Confidentialité des données

Les informations demandées au Client sont nécessaires au traitement de la commande. Dans l’hypothèse où le Client consent à communiquer des données individuelles à caractère personnel, il dispose d’un droit individuel d’accès, de retrait et de rectification de ces données dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés.

## Article 10 – Droit applicable

Le droit français régit seul nos ventes. En cas de litige, seuls les tribunaux de Paris seront compétents et déterminés selon les règles de procédure. L’attribution de compétence aux tribunaux de Paris est générale et s’applique, qu’il s’agisse d’une demande principale, d’une demande incidente, d’une action au fond ou d’un référé, quels que soient le lieu de livraison et le mode de paiement.