

CONDITIONS GENERALES DE FORMATION

Version Février 2024

Les présentes Conditions Générales de Formation déterminent les conditions applicables aux prestations de formation effectuées par le Groupe Ténor pour le compte d'un client. Toute commande/inscription de formation auprès de la société implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Formation. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

Ce document ne substitue pas à la Convention de formation ou au devis/bon de commande conclu avec le client.

Article 1 : Inscription

1.1 Toute demande d'inscription à un stage par le client doit être adressée au Groupe Ténor au moins 1 mois avant la date de début du stage demandé.

1.2 A réception de la demande d'inscription et sur demande préalable du client, le Groupe Ténor envoie au client la convention de formation en 2 exemplaires.

Sous réserve des dispositions de l'article 1.3, ci-après, l'envoi du contrat par le Groupe Ténor au client vaut acceptation de la demande d'inscription.

1.3 Dès réception de la convention par le client, et au plus tard 15 jours avant le début du stage, celui-ci retourne au Groupe Ténor deux exemplaires dûment complétés, signés et revêtus de son cachet, le Groupe Ténor enverra une convocation qui précisera le lieu et la date du stage.

1.4 Les dates de formation sont données à titre indicatif et peuvent être modifiées par DIVALTO qui communiquera au client toute modification de calendrier suffisamment à l'avance.

1.5 Les présentes Conditions Générales de Formation s'appliquent, à l'exclusion de toutes autres conditions, dès la signature de l'offre commerciale par le client.

Article 2 : Règlement

2.1 Toutes nos prestations de formation sont facturées directement au client bénéficiaire et non aux organismes de formation.

Le Groupe Ténor ne pratique pas la subrogation de paiement.

2.2. A l'issue du stage, une facture mentionnant le montant dû au titre de la prestation de la formation sera adressée au client. Les frais de transport sur les lieux de déroulement du stage, ainsi que d'éventuels frais d'hébergement et de restauration des participants restent entièrement à la charge du client.

Les frais de transport sur les lieux de déroulement du stage, ainsi que d'éventuels frais d'hébergement et de restauration du formateur restent entièrement à la charge du client

2.3. Les frais visés aux conditions particulières ne couvrent que les coûts générés par la prestation de formation du Groupe Ténor.

2.4 Le paiement de la prestation de formation sera dû en totalité à réception de la facture émise par le Groupe Ténor à destination du client.

Article 3 : Annulation d'inscription/abandon

Toute demande d'annulation d'inscription par le client doit être faite par écrit.

En cas d'annulation de l'inscription par le client avant le début du programme de formation, Le Groupe Ténor sera en droit de facturer au client tous les frais annexes à la formation, déjà engagés par le Groupe Ténor et non remboursables, sur justificatifs (transport, hébergement...).

Toute annulation non signalée ou signalée moins de 2 jours avant le début du stage entraîne également la facturation intégrale du coût de la formation.

Toute annulation signalée entre 8 et 2 jours avant le début du cours entraînera la facturation de 50% du coût de la formation.

L'abandon de la formation par le participant pour un autre motif que la force majeure au sens de l'article 1218 du code civil, dûment reconnue, aura les mêmes effets qu'une non-présentation dudit participant et entraînera une facturation intégrale du coût de la formation sans possibilité de demande de remboursement.

Article 4 : Obligation du Groupe Ténor

4.1. Méthodes de formation :

Les formations sont proposées à distance ou sur site client, selon mentions dans les programmes de formation.

4.2. Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre : Tous les stages seront animés par des formateurs rompus aux matières enseignées. Les moyens pédagogiques et les modalités de formation utilisées sont principalement :

documentation et support de cours, emplois de moyens techniques adaptés aux formations dispensées, avec exercices, travaux pratiques, exercices d'application et contrôle des connaissances en cours et en fin de stage via des modalités d'évaluation adaptées à la méthode de formation.

Les informations nécessaires quant au pré-requis, objectifs, durée, tarifs, modalités précises, méthodes mobilisées, délais d'accès, modalités d'évaluation et contacts de chaque formation seront transmis au client dans le programme de formation en amont de l'action de formation.

D'une manière générale, toutes les informations pratiques nécessaires au bon déroulement de la formation seront transmises soit dans le dossier de formation au moment de sa

constitution, soit dans la convocation, soit directement par le formateur en amont.

La mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance comprend :

1. Une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours
2. Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne
3. Des évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation.

Le Groupe Ténor pourra remplacer toute formation prévue en présentiel par une formation à distance en particulier si les conditions sanitaires le nécessitent avec un délai de prévenance du client suffisant.

4.3. Sur demande du client, une convention mentionnant l'intitulé, l'objectif et le contenu de l'action de formation, les moyens prévus, la durée et la période de réalisation, ainsi que les modalités de déroulement, de suivi et de sanction de l'action de formation pourra être conclu conformément aux dispositions de l'article D 6353-1 du Code du Travail, Un certificat de réalisation ou « attestation de fin de formation » pourra également être adressé sur demande.

Ce document (attestation de fin de formation) ne préjuge en rien du niveau acquis par le stagiaire concerné.

4.4. En cas d'impossibilité pour le Groupe Ténor de réaliser ses obligations suite à la survenance d'un événement fortuit (exemple maladie du formateur), le Groupe Ténor pourra proposer à ses clients une session de remplacement sans que sa responsabilité ne puisse aucunement être recherchée ; elle avertira les clients du nouveau planning de formation suffisamment à l'avance afin que ce dernier puisse prendre ses dispositions pour y assister.

4.5. Personnes en situation de handicap :

Un entretien entre le bénéficiaire concerné et le référent handicap du Groupe Ténor sera nécessaire afin d'évaluer le degré d'handicap et de valider, au cas par cas, la faisabilité du stage dans des conditions optimales.

Article 5 : Obligations du client

5.1. Formation en présentiel

Pour les formations se déroulant dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux participants sont celles de ce dernier règlement.

Pendant la durée du stage, les participants demeurent les employés du client et restent sous son autorité. Celui-ci est responsable de leurs actes conformément à l'article 1242 du code civil pour tout dommage qu'il pourrait causer.

Les participants devront se présenter le premier jour du stage à l'heure et au lieu indiqué dans les documents fournis par le Groupe Ténor; ils signeront l'état d'émargement « feuille de présence ».

5.2 Formations à distance

Les participants ont la responsabilité du bon fonctionnement de leur matériel tout au long de la formation et s'engagent à vérifier l'état et la compatibilité de leur connexion internet et de leur matériel en amont. Les participants devront s'assurer, en cas d'accès à la formation depuis leur poste de travail, que celui-ci est équipé des moyens suffisants pour empêcher la propagation de virus informatiques, notamment de virus utilisant les carnets d'adresses de messagerie ou s'insérant dans des pièces jointes aux courriels.

Dans le cadre de formation à distance, le Groupe Ténor se décharge de toute responsabilité vis-à-vis du matériel ou de la connexion des participants. Le Groupe Ténor ne pourrait être tenue responsable de quelconques défaillances techniques.

La connexion à la formation vaut émargement, nonobstant l'établissement d'une « attestation de présence » qui reste obligatoire.

L'accès aux formations à distance se fait via des identifiants et codes d'accès ou liens remis au stagiaire en début de formation. Ces identifiants, codes d'accès ou liens sont confidentiels et ne peuvent être ni cédés, ni prêtés.

En plus des dispositions légales et réglementaires en vigueur, les participants du client s'engagent également à respecter les règles de conduite et de politesse usuellement recommandées lors de l'utilisation de médias en ligne. Tout propos inapproprié tenu par un participant sur un quelconque support de la formation suivie est passible d'exclusion définitive de cette formation.

Article 6 : Responsabilités et Garanties

6.1. La seule obligation du Groupe Ténor aux termes du présent contrat consiste à dispenser les formations prévues, conformément aux modalités décrites dans les présentes.

La responsabilité du Groupe Ténor ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de clientèle, de résultats d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ou fichiers. En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Groupe Ténor serait retenue, le montant total de toutes sommes mises à sa charge ne pourra excéder le montant total du prix payé par le client au titre de la Formation concernée.

6.2 Le client est seul responsable du choix de la formation suivie. Il appartient au client de s'assurer de l'inscription de ses stagiaires et de leur présence à la formation ; il lui incombe également de communiquer aux participants toutes les informations utiles présentes dans le présent document, en particulier les directives et règles de conduite à respecter.

6.3 Le Groupe Ténor ne pourra être tenue responsable à l'égard du client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure ou d'un cas fortuit. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes au Groupe Ténor, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement,

l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type.

Article 7 : Documents, supports et propriété intellectuelle

Aucun droit de quelque nature que ce soit n'est consenti au client concernant les méthodes, savoir-faire, procédés ou supports mis en œuvre ou divulgués par le Groupe Ténor dans le cadre de l'action de formation.

Les participants pourront conserver la documentation écrite qui leur sera remise durant le stage.

Le client s'engage à ne pas divulguer les informations acquises à l'occasion d'un stage et à ne les utiliser que pour les besoins internes de son entreprise. Dans tous les cas, il est formellement interdit aux participants, sauf dérogation expresse et écrite consentie par le Groupe Ténor, d'enregistrer ou de filmer, totalement ou partiellement, les sessions de formations. De manière générale, toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.

Article 8 : Protection des données et confidentialité des informations recueillies

Le Groupe Ténor et le client s'engagent à respecter les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement général sur la protection des données).

Dans le cadre de l'animation de nos formations, nous collectons et traitons principalement deux types de données :

- des données relatives à nos clients : ces données concernent principalement les interlocuteurs du département formation, de la direction des ressources humaines et/ou de la direction achats. Les données personnelles pouvant être collectées et traitées sont les nom, prénom, adresse e-mail, fonctions, adresse postale, numéro de téléphone.
- des données relatives aux participants à la formation professionnelle : ces données sont collectées et/ou complétées soit auprès de l'employeur, soit auprès du participant lui-même lors de l'inscription. Ces données sont : les nom, prénom, employeur, profession, adresse e-mail et postale, numéro de téléphone et toute autre information communiquée spontanément par la personne si son contenu est pertinent et en lien direct avec la finalité du traitement.

La collecte des données du participant auprès de son employeur répond à l'obligation légale de formation des employeurs vis-à-vis de leurs salariés.

La collecte des données auprès du participant lui-même répond à l'obligation légale visée au paragraphe précédent ou à l'exécution d'une action de formation professionnelle telle que prévue à l'article L 6313-1 du Code du travail. Les données collectées sont alors nécessaires à l'organisation et à réalisation de l'action de formation.

Les données relatives à nos clients en charge de l'achat de prestations de formation professionnelle ont pour finalité l'exécution de l'action de formation professionnelle des salariés. Elles peuvent également avoir pour finalité la réalisation d'études marketing et de statistiques internes.

Les données relatives aux participants à la formation professionnelle ont pour finalité l'enregistrement et le traitement de la prestation de formation, à savoir : l'envoi des confirmations d'inscription et des documents légaux de la formation professionnelle, l'élaboration des listes d'émargement, des attestations de présence et de formation, l'émargement des participants pour les formations en présentiel, la connexion à la cession de formation pour les formations à distance. Ces finalités sont définies conformément aux dispositions de l'article L 6353-9 du Code du travail.

Les destinataires des données personnelles sont :

- les services internes au Groupe Ténor en charge de la gestion de la formation. Seuls les personnels des services en charge du traitement des opérations liées à la gestion de la formation professionnelle ont accès aux données à caractère personnel.
- les organismes publics ou non, exclusivement pour répondre à nos obligations légales (contrôle et financement de la formation professionnelle notamment), les auxiliaires de justice, les officiers ministériels, les organismes chargés d'effectuer le recouvrement des créances.

Les données personnelles collectées et traitées par le Groupe Ténor pour l'exécution d'une prestation de formation sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la gestion de la formation. Elles font ensuite l'objet d'un archivage jusqu'à l'expiration de la durée de prescription légale applicable (établissement de la preuve en matière contractuelle : 5 ans pour la gestion d'éventuelles réclamations ou contentieux (art. 2224 du Code civil) 10 ans pour les données comptables et de facturation à compter de la date d'émission du document comptable ou de facturation (art. L.123.22 du Code de commerce)...).

En tout état de cause, le Groupe Ténor s'engage à respecter des obligations spécifiques en matière de sécurité et de droit d'accès des personnes concernées conformément à sa politique de confidentialité que le client peut consulter à l'adresse <https://www.groupepenor.com/recrutement/politique-traitement-donnees-personnelles-web/>

Article 9 : Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales de Formation sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre le Groupe Ténor et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée.

Si une contestation ou un différend ne peuvent pas être réglés à l'amiable, les Tribunaux de Paris seront seuls compétents pour régler le litige.