

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : PRESTATION DE FORMATION EN SOUS-TRAITANCE

1. Nature des prestations

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) concernent les prestations assurées par ALTER EGO PRP SAS, nommées ci-après « **le prestataire** » pour le compte d'organismes de formation nommés ci-après « **le client** ». La commande d'une prestation engage le client à accepter sans réserve les présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du client, en particulier ses conditions générales d'achat.

L'activité du **prestataire** consiste en la mise à disposition d'un **formateur**, afin de réaliser en **sous-traitance** pour le compte du **client**, l'animation de formations et des prestations de conseil en matière de santé et de sécurité au travail. Ces actions sont nommées ci-après « **formations** ». Les personnes recevant les enseignements ou conseils sont nommées ci-après « **bénéficiaires** ».

1.1. Définition de la sous-traitance de formations

Le formateur du prestataire représente le client auprès des bénéficiaires de la formation, mais n'a pas de lien commercial contractuel avec les bénéficiaires, leur employeur, un commanditaire tiers, ou le financeur de l'action.

Le formateur du prestataire est sous les ordres du prestataire. Le prestataire lui transmet toute information utile communiquée par le client, et le formateur rend compte de ses activités au prestataire uniquement. Le prestataire ne communique pas les coordonnées de ses formateurs au client.

En tant que sous-traitant, le prestataire et ses formateurs réalisent l'animation des formations et le traitement des dossiers des interventions, dans les limites définies au paragraphe « Dossier des interventions » ci-après. Sauf disposition exceptionnelle pouvant faire l'objet d'une tarification spéciale, le prestataire n'assume aucune tâche administrative relevant des obligations du client, vis-à-vis des bénéficiaires et des tiers. La prestation ne prévoit pas non plus d'assurer des tâches administratives inhérentes au fonctionnement propre du client ou à son organisation interne.

1.2. Définition de l'activité de formation

L'activité de formation sous-traitée comprend l'animation, en face à face pédagogique, devant un public de participants qui ont contracté une convention de formation ou un contrat avec le client. Cette animation peut consister en un enseignement théorique et pratique, et donner lieu à une évaluation des acquis.

1.2.1. Formations « **inter-entreprises** »

Le formateur est mandaté pour intervenir dans les locaux et dépendances du client. Le client organise dans ce cas une formation pour le compte de bénéficiaires issus de plusieurs employeurs ou commanditaires. Il s'assure que ses installations sont adaptées à la nature de l'intervention. C'est le client qui fournit les documents de synthèse aux bénéficiaires.

1.2.2. Formations « **intra-entreprises** »

Le formateur est mandaté pour intervenir dans les locaux et dépendances des bénéficiaires. Le client s'assure au préalable que les installations des bénéficiaires sont adaptées à la nature de l'intervention, et comportent tout moyen imposé par la réglementation ou une certification, en cas de besoin. C'est le client qui fournit les documents de synthèse aux bénéficiaires.

1.2.3. Formations « **inter-organismes** »

Le prestataire organise des formations dont l'inscription n'est ouverte qu'aux organismes de formation, et non

directement aux bénéficiaires. Le prestataire dispose de locaux (salles, installations pédagogiques, moyens techniques) qu'il utilise lors de formations dites « inter-organismes » (ex. : Habilitations électriques, CACES®, SSIAP...). Dans cette formule, le client adresse les bénéficiaires au prestataire, qui les accueille et qui assure l'animation conformément aux programmes et aux durées définies par le prestataire. Les modalités encadrant les prestations « inter-organismes » ne sont pas adaptables aux desideratas du client. C'est le prestataire qui fournit les documents de synthèse aux bénéficiaires.

1.2.4. Formations « **intra-organisme** » délocalisées chez le prestataire

Le prestataire met à disposition ses locaux et moyens techniques, ainsi qu'un formateur, pour la réalisation d'une formation dont les modalités peuvent être personnalisées par le client. La formation n'est accessible qu'aux bénéficiaires envoyés par le client. C'est le client qui fournit les documents de synthèse aux bénéficiaires.

1.3. Formateurs

Afin de permettre autant que possible une planification modulable selon les besoins de ses clients, le prestataire dispose de formateurs salariés, de formateurs indépendants réguliers, et de formateurs indépendants occasionnels.

1.3.1. Compétences des formateurs

Le prestataire garantit que ses formateurs salariés et indépendants réguliers disposent des compétences pédagogiques et techniques requises pour assurer les formations de son catalogue. Ces formateurs sont formés par le prestataire (formation initiale et continue) et évalués dans le cadre d'un système de management de la qualité.

Concernant la compétence des formateurs indépendants occasionnels, le prestataire s'en remet à leur déclaration. Il s'engage à ne pas maintenir une collaboration avec des formateurs donnant des motifs légitimes d'insatisfaction.

1.3.2. Moyens des formateurs

Le prestataire impose à ses formateurs, au travers de ses procédures internes, de travailler avec les équipements et documents suivants : ordinateur portable, vidéoprojecteur, feutres effaçables, supports pédagogiques validés par le prestataire uniquement, documents d'évaluation des acquis standardisés, matériel spécifique SST (pour formateur et bénéficiaires), matériel spécifique Habilitations Electriques (pour formateur uniquement), matériel spécifique travaux en hauteur (pour formateur uniquement), chaussures de sécurité et vêtement haute-visibilité si besoin.

Pour les formations prestées sous habilitation ou agrément du client, les déroulés pédagogiques et les supports correspondants seront utilisés si le client les transmet au prestataire dans un délai de 7 jours avant la formation. Dans le cas contraire, les documents du prestataire seront utilisés.

Conformément à la réglementation, le formateur ne peut pas mettre certains équipements de protection individuelle à la disposition des bénéficiaires. Il incombe au client de s'assurer au préalable de l'intervention que les bénéficiaires possèdent les équipements de travail, ainsi que les équipements de protection collective et individuelle nécessaires, fournis par leur employeur, comme prévu par le Code du Travail.

1.4. Dossiers des interventions

En tant que sous-traitants, ni le prestataire, ni ses formateurs ne sont les contractants avec les bénéficiaires, leur employeur, ou toute autre partie prenante dans le financement de la formation. Par conséquent, ils ne sauraient être tenus à la moindre obligation qui incomberait au client, dans le cadre du contrat qui lie l'organisme de formation et les bénéficiaires de la formation.

Sont notamment exclues de la prestation les tâches, complètes et partielles, telles que : l'envoi des convocations, la signature d'attestations à l'entête du client, l'établissement ou le renseignement d'avis collectifs ou individuels, le renseignement de titres prédéfinis ou de certificats, la retranscription de résultats sur des documents à l'attention de commanditaires, la réalisation de statistiques sur l'intervention, l'utilisation de systèmes d'évaluation des acquis spécifiques au client, la communication sur l'organisme du client par un moyen de promotion, etc..

Est également exclue de la prestation l'émission de tout document à l'entête du prestataire, tels qu'attestations d'assiduité ou de réussite à une évaluation, à l'exception des diplômes, certificats et pièces afférentes, qui sont justement l'objet de la prestation (exemples : SSIAP, CACES®, etc.).

Sont comprises dans la prestation : l'impression du dossier envoyé par email par le client, l'émargement des feuilles de présence par les bénéficiaires et le formateur, le renseignement de l'enquête de satisfaction par les bénéficiaires, la fourniture d'évaluation des acquis spécifiques au prestataire (le cas échéant) ou propres à des agréments et certifications du prestataire, la distribution aux bénéficiaires de tout document préparé par le client, la numérisation du dossier après formation (pour sauvegarde), le renvoi du dossier au client. Dans le cas où le client ne dispose pas de documents qui lui sont propres, le prestataire fournit une feuille de présence et des questionnaires de satisfaction neutres (ne comportant aucune identification relative au prestataire).

Le dossier est traité par le prestataire et renvoyé dans les meilleurs délais. Les formateurs ont l'instruction de renvoyer le dossier au service administratif au plus tard 48h00 après la prestation. Le délai de retransmission du dossier au client ne peut toutefois pas être garanti par le prestataire.

2. Documents contractuels

Une convention de formation est établie entre le client et le bénéficiaire selon les dispositions légales en vigueur. Sauf participation à un marché où il est identifié, le prestataire n'est lié par contrat qu'au client, et non au bénéficiaire.

La relation commerciale entre le prestataire et le client fait l'objet : soit d'un contrat cadre établi par le client revu selon la périodicité prévue audit contrat, et précisant la collaboration (notamment les tarifs, les modalités de déplacements, les échéances de facturation, etc.), soit d'un contrat ou d'un bon de commande émanant du client, établi pour chaque action.

3. Commandes de prestations

Le client bénéficie d'un accès réservé à une plateforme informatique dédiée à la demande de prestations, accessible depuis l'espace client du site internet www.alteregopr.fr. Il effectue ses demandes par ce biais, et elles sont traitées par le service de planification du prestataire.

Toute commande passée par un autre moyen que l'espace client du site www.alteregopr.fr (où elle est traitée prioritairement) ou par email à l'adresse formation@alteregopr.fr, ne saurait être garantie, et ne saurait donner lieu à une réclamation ou une indemnisation dans le cas où elle ne serait pas honorée.

Du fait de sa grande souplesse de planification, le prestataire n'est pas en mesure de communiquer à l'avance le nom du formateur qui assurera la prestation. Cette information peut généralement être connue le vendredi, pour une prestation planifiée la semaine suivante.

3.1. Adéquation

Le prestataire met sur son site internet, à la disposition du client, toutes les informations requises en matière d'organisation, notamment au travers des programmes des formations que ses formateurs sont en mesure de dispenser. Tout autre programme ou toute autre modalité d'organisation doit être validé par le prestataire avant confirmation de la commande par le client.

Le service de planification peut être contacté par email ou par téléphone pour toute information qui ne serait pas disponible via les outils à disposition sur le site www.alteregopr.fr (espace client, calendrier inter-organismes,

programmes de formation, documentation technique, etc.).

Il appartient au client de connaître les produits qu'il commercialise aux bénéficiaires, particulièrement de s'assurer que les programmes des formations correspondent à leurs besoins, et qu'ils disposent des pré-requis le cas échéant. Il appartient également au client de connaître les moyens requis pour certaines formations, et de s'assurer qu'ils sont conformes et disponibles lors des formations « intra-entreprises ». Afin d'aider le client dans cette tâche, le prestataire met à sa disposition des fiches techniques consultables sur son site internet www.alteregopr.fr.

3.2. Délai de confirmation

Pour la suite des présentes CGV, on entend par « jours ouvrés » les jours pendant lesquels le prestataire assure normalement la relation avec le client, soit du lundi au vendredi (de 8h00 à 18h00), à l'exception des jours fériés.

Dans le cadre de la planification prévisionnelle, le client peut poser une option, en attente de confirmation définitive par les bénéficiaires. Sauf engagement spécial, les options doivent être confirmées au plus tard le mercredi soir précédent la semaine de l'intervention envisagée, ou si ce jour n'est pas ouvrable, le premier jour ouvrable qui précède le mercredi.

Toute option non confirmée dans ce délai est susceptible d'être annulée par le prestataire, sans préavis. Toute confirmation par le client vaut commande ferme et définitive, et est susceptible de donner lieu à une facturation en cas d'annulation.

3.3. Tarifs et devis préalable

Les tarifs du prestataire sont communiqués au client lors de la première collaboration. Ils sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Dans ce cas, le client est informé par écrit de la portée et de la date à laquelle la modification tarifaire s'applique.

Certaines prestations nécessitent un devis, en particulier dans le cas de mise à disposition d'équipements appartenant au prestataire, ou loués par lui pour le compte du client. L'acceptation d'un devis vaut confirmation ferme et définitive de la commande, par le client.

A l'inverse, la seule émission d'un devis par le prestataire ne vaut pas confirmation de planification, ou d'inscription d'un bénéficiaire dans une formation « inter-organismes » : la confirmation du client par acceptation du devis reste nécessaire.

3.4. Annulation d'une commande ferme par le prestataire

En cas d'impayé total ou partiel concernant une prestation antérieure et dont la facture est arrivée à échéance, le prestataire se réserve le droit de suspendre la commande jusqu'à réception du paiement complet. Le prestataire peut annuler la commande s'il apparaît que l'impayé est postérieur à la réservation, et que la situation ne pourra être régularisée avant la réalisation de la prestation.

3.5. Annulation d'une commande ferme par le client

Toute annulation de participation d'un bénéficiaire à une session « **inter-organismes** », dans un délai inférieur ou égal à celui spécifié au paragraphe 3.2 (second alinéa), est facturée à 100 %. Toute annulation du fait de l'abandon en cours de formation par le bénéficiaire, ou de sa cessation pour quelque raison que ce soit, de son fait ou non, donne lieu à une facturation à 100 %.

Toute annulation de formation « intra-entreprise », « inter-entreprise » ou « intra-organisme délocalisée » est susceptible de donner lieu à une facturation si elle a été dûment confirmée. En cas de frais de déplacements convenus entre le prestataire et le client, et déjà engagés par le formateur (la veille ou le jour de la prestation par exemple), la facturation inclut les frais convenus.

3.6. Prestation non-honorée par le prestataire

Le prestataire s'engage à pallier tout impondérable de sa responsabilité, jusqu'à 24 heures avant le début de la prestation, notamment en remplaçant un formateur indisponible par un formateur doté des compétences suffisantes. Le manquement à cet engagement fait l'objet d'une compensation proposée au client.

Le prestataire est susceptible de ne pas pouvoir honorer son engagement en cas de force majeure, cas indépendant de ses possibilités d'action (exemples : accident du formateur le jour de l'intervention, fermeture des routes pour raison climatique, paralysie totale d'un système de transport collectif, etc.). Dans ce cas, la prestation non-honorée n'est pas facturée au client, et ne fait pas l'objet d'une proposition de compensation.

3.7. Informations à communiquer au prestataire par le client

Pour toute commande confirmée, le client transmet au prestataire, au moyen d'un envoi unique, toutes les informations nécessaires. Les informations doivent parvenir au service planification, avec le rappel de la commande exacte, au plus tard 7 jours avant la prestation. En cas de prestation confirmée en deçà de 7 jours, les informations doivent parvenir au prestataire dans les deux jours, et en tout état de cause au moins 24 heures ouvrables avant le début de la prestation.

A défaut d'avoir pu recevoir les documents du client dans ces délais, le prestataire fera remplir des feuilles d'émergement et des fiches de satisfaction qualité vierges de toutes données à caractère commercial.

Pour chaque prestation « intra-entreprise » et « inter-entreprise », le client communique à minima : la désignation exacte de l'établissement qui accueille les bénéficiaires et le formateur, l'adresse exacte du lieu (ou des lieux) de la formation, le nom et la fonction du contact qui accueillera le formateur sur place, les horaires de début et de fin de l'intervention, et la durée quotidienne d'animation pédagogique.

Pour chaque prestation « inter-organismes » et « intra-organisme délocalisée », dans les locaux du prestataire, le client transmet les noms et employeurs des bénéficiaires. Il les convoque aux horaires spécifiés par le prestataire, et leur précise les documents et/ou équipements nécessaires, que les bénéficiaires doivent apporter. Le prestataire n'assurera pas (en partie ou en totalité) la formation des bénéficiaires n'ayant pas les documents et/ou les équipements nécessaires. Sauf cas exceptionnel précisé par le prestataire, les horaires de présence des bénéficiaires dans ses locaux sont : 9h00 – 17h00.

3.8. Information des bénéficiaires par le client

Le client informe les bénéficiaires qu'il envoie en formation « inter-organismes » et « intra-organisme délocalisée » de l'existence d'un règlement intérieur régissant les locaux et activités du prestataire.

Ce règlement, affiché dans les locaux communs, est téléchargeable sur le site internet www.alteregopr.fr. Les règles de vie commune et les consignes de sécurité sont transmises au bénéficiaire par le formateur. Tout manquement fait l'objet d'un compte-rendu verbal au client, et peut être sanctionné par le renvoi du bénéficiaire, conformément aux dispositions du Code du Travail.

3.9. Confidentialité

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le prestataire n'enregistre aucune information concernant les bénéficiaires, à l'exception de celles prévues par les règlements, normes et référentiels, pour la délivrance de certains diplômes et certificats.

Le client s'engage à ne diffuser aucun document de travail, administratif, commercial ou pédagogique, qui lui a été communiqué par le prestataire, ni à divulguer des informations de quelque nature que ce soit concernant le prestataire, sauf accord express de celui-ci. Le prestataire s'engage à ne divulguer aucune information de quelque nature que ce soit concernant les bénéficiaires et les clients, notamment à ses autres clients. Il informe ses formateurs de leur obligation de discrétion et de secret professionnel.

4. Dispositions financières

Les tarifs communiqués par le prestataire sur demande sont exprimés Hors Taxes (HT). La somme totale à régler par le client est exprimée Toutes Taxes Comprises (TTC) sur les factures du prestataire.

4.1. Facturation

Le client est facturé par quinzaine calendaire : du 1^{er} au 15 du mois, et du 16 au dernier jour du mois. La facture, qui détaille les prestations réalisées lors de la quinzaine écoulée, est à régler en totalité avant le terme de la quinzaine à venir.

Aucun escompte, ni remise, ni paiement échelonné n'est consenti par le prestataire. Les taux des pénalités de retard et de recouvrement figurent sur les factures. Toute facture non réglée au prestataire entraîne une mise en demeure par voie contentieuse. Toutefois, des dispositions plus favorables peuvent être convenues entre le prestataire et le client, notamment concernant le délai de règlement, sous réserve d'une majoration du tarif de la prestation.

4.2. Acompte

Le prestataire se réserve la possibilité de demander un acompte au client, de 50 % ou 100 % du montant total d'une prestation à venir, dès lors que des retards ou des incidents de paiement ont eu lieu précédemment.

4.3. Organismes financeurs

Il incombe au client de s'acquitter des formalités administratives avec les Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA) ou autres organismes financeurs tiers, lorsque le bénéficiaire finance sa formation par ce moyen.

5. Non-sollicitation de personnel

Le client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher un formateur ou un personnel administratif du prestataire pendant une durée de 12 mois suivant l'exécution d'une prestation à laquelle le formateur ou le personnel administratif a participé. En cas de non respect de cette obligation, le client devra verser au prestataire à titre de clause pénale une indemnité égale à douze fois le dernier salaire (charges patronales en sus) du salarié indûment débauché.

6. Contentieux

Les présentes CGV relèvent du droit français. Tout litige, contestation relative à la prestation ou différence d'interprétation des présentes CGV, sera à défaut d'accord amiable, soumis à l'arbitrage des tribunaux de MELUN, quel que soit le lieu du siège social du client.