

Conditions générales de vente du catalogue de formation continue *

Vu l'article L. 441-1 du Code de commerce

L'Institut national du service public (INSP) est un organisme de formation dont le siège social est établi 1, rue Sainte Marguerite, 67080 Strasbourg Cedex (France) – 03 88 21 44 44. L'INSP développe, propose et dispense des formations individuelles ou collectives, en présentiel et à distance en mode e-learning ainsi que des formations couplées associant à la fois le présentiel et l'e-learning. L'ensemble de ces prestations est désigné ci-après sous le nom « d'actions de formation ».

Numéro Siret du siège : 197 534 639 00020

Organisme enregistré sous le n° 42670378967 auprès du préfet de la région Grand Est. Cet enregistrement ne vaut pas agrément d'Etat.

Article 1^{er} – Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après "CGV") s'appliquent aux commandes d'actions de formation continue proposées par l'INSP dans ses catalogues de formation continue. Les mastères spécialisés, les masters professionnels, le cycle des hautes études européennes (CHEE) et les formations ou parcours de la préparation aux concours européens sont soumis à des conditions particulières communiquées au stagiaire qui en fait la demande.

Le client déclare avoir pris connaissance des conditions générales de ventes et les accepter. Le cas échéant, le client se porte fort du respect des présentes CGV par le(s) stagiaire(s).

« Le client » désigne ci-après toute personne physique ayant souscrit une inscription à une offre de formation à son bénéfice propre ainsi que toute personne morale de droit public ou privé ayant souscrit une inscription à une offre de formation au bénéfice d'au moins un tiers.

« Le stagiaire » désigne ci-après toute personne physique au bénéfice de laquelle a été souscrite une inscription à une offre de formation.

La signature du bulletin d'inscription ou d'un contrat implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente. L'inscription et le paiement individuel en ligne implique l'adhésion de plein droit aux présentes CGV.

Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de l'INSP, prévaloir sur les

présentes conditions et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Article 2 – Inscription

2-1 – Dispositions communes

Les inscriptions peuvent être réalisées soit en ligne, sur le site www.insp.gouv.fr en complétant le formulaire d'inscription en ligne, soit par e-mail par l'envoi du bulletin d'inscription dûment complété. Pour une demande d'inscription à plusieurs formations ou à une même formation pour plusieurs stagiaires, la demande est à adresser à : inscription@insp.gouv.fr, ou au 01 44 41 85 64

Pour chaque action de formation continue, un bulletin d'inscription établi selon les articles L.6353-1 et L.6353-3 du Code du Travail, est renseigné, signé et envoyé par le client.

La convocation ainsi que le déroulement de la formation et le plan d'accès sont envoyés aux participants dès lors que le nombre minimum de participants est atteint pour garantir la mise en œuvre de la formation. L'inscription du stagiaire n'est effective qu'à réception du bulletin d'inscription dûment signé.

Afin de garantir la qualité des enseignements et la satisfaction des stagiaires, l'effectif de chaque formation est limité. Le nombre de stagiaires est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée.

Personnes en situation de handicap : Il est demandé aux personnes en situation de handicap, ayant besoin de mesures d'accompagnement spécifique, d'en informer l'INSP lors de la demande d'inscription, sous réserve que celle-ci intervienne un mois avant la date de début de la formation. Contact : inscription@insp.gouv.fr

2-2 – Dispositions particulières aux programmes internationaux courts (PIC)

Les candidatures doivent être déposées en ligne sur le site de l'INSP. Puis les dossiers en version papier ou scannée, accompagnés des pièces justificatives doivent être déposés auprès du service de coopération et d'action culturelle (SCAC) de l'ambassade de France du pays de résidence du candidat et validés par celui-ci qui se chargera de leur transmission à l'INSP. Les délais prescrits doivent être strictement respectés.

Un bulletin d'inscription sera transmis au candidat qui devra le retourner complété.

Ne sont définitivement admis que les candidats pouvant justifier du financement de leur formation (frais d'inscription, de voyage, de séjour et d'assurance), ce règlement est une condition d'inscription définitive.

Article 3 - Prix

Les prestations sont facturées aux tarifs en vigueur au moment de la confirmation de la commande. Conformément aux dispositions de l'article 261-4-4° du Code général des impôts, ces prestations sont exonérées de TVA. Les tarifs sont exprimés en euros et sont indiqués net à payer. Les éventuelles taxes ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du client.

Les prix des formations sont consultables sur le site Internet de l'INSP pour l'ensemble des formations inscrites au catalogue. Le prix des prestations sur mesure est déterminé, conformément aux dispositions contractuelles négociées avec le client.

Les prix sont forfaitaires et comprennent la formation en présentiel ou à distance ainsi que les éventuels supports pédagogiques. Les frais de repas, ainsi que les frais de déplacements et d'hébergement des stagiaires à la formation ne sont pas inclus dans le prix de la prestation de formation, sauf avis contraire.

Article 4 – Règlement

4-1 Règlement par un client individuel payant lui-même sa formation

Le règlement est exigible dès le début de l'action de formation ou dès la confirmation de l'achat de formations en e-learning. Un échelonnement peut être accordé par l'INSP en fonction du montant et de la durée de la formation. Cet accord donnera lieu à un contrat spécifique et l'échéancier figurera au contrat de formation. L'intégralité du prix doit être réglée par le stagiaire avant la fin de l'action de formation.

4-2 Règlement par un client professionnel (employeur, OPCO, tiers financeur)

La facture est adressée au client en fin de formation pour les formations courtes ou suivant un échéancier prévu contractuellement pour les formations longues.

En cas de règlement par un organisme financeur, il appartient au client d'effectuer la demande de prise en charge auprès de celui-ci avant le début de la formation. Le nom, l'adresse et l'accord de financement doivent être communiqués à l'INSP au moment de l'inscription. En cas de prise en charge partielle, la différence sera directement facturée au stagiaire.

4-3 Modalités de règlement

Le règlement du prix de la formation est à effectuer en euros :

- par virement bancaire, en précisant le nom du stagiaire, sur le compte de : l'Agent Comptable de l'INSP

Compte (n° IBAN) : FR76 1007 1670 0000 00100610318

Code BIC : TRPUFRP1

Direction Régionale des Finances Publiques du Grand Est et du département du Bas-Rhin - 4, Place de la République - CS 51002 67070 STRASBOURG Cedex ;

- par chèque libellé à l'ordre de l'Agent comptable de l'INSP.

Les paiements en ligne par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, MasterCard) sont réalisés par l'intermédiaire du système de paiement sécurisé de la Caisse d'Épargne, « SPPLUS ». Les informations relatives au moyen de paiement du client ne sont pas stockées sur les serveurs informatiques de l'INSP.

Article 5 – Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement dans le délai imparti de 30 (trente) jours après envoi de la facture, une mise en demeure est envoyée au client par lettre recommandée avec accusé de réception. Sans effet après un délai de 15 (quinze) jours, l'agent comptable de l'INSP procédera au recouvrement contentieux.

Pour le client personne morale, tout retard donne lieu, en plus des pénalités de retard, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement au profit de l'INSP, d'un montant de 40 euros, conformément à l'article D. 441-5 du code du commerce. Cette indemnité sera due de plein droit.

Toute formation réalisée et suivie qui n'aurait pas été réglée ne pourra pas faire l'objet d'une attestation de fin de formation ou d'une nouvelle inscription à l'INSP.

Article 6 – Annulation, absence ou abandon du fait du client

Toute annulation, absence ou abandon doit être communiqué par écrit ou par mail de votre correspondant à l'INSP.

6-1 Avant le début de la formation

- Par le client individuel uniquement (droit de rétractation)

Conformément aux dispositions de l'article L6353-5 du Code du travail, le client non professionnel bénéficie d'un droit de rétractation. Est considérée comme client non professionnel toute personne physique qui achète à titre individuel et à ses frais une ou des prestations à l'INSP. Il peut exercer son droit de rétractation dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de signature du contrat de formation (article L221-18 du Code de la consommation).

En application de l'article L221-28, 1° du Code de la Consommation, le client ne peut exercer son droit de rétractation pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Le droit de rétractation ne s'applique ni à l'achat de formations en ligne (article L. 221-28, 13° du Code de la consommation), ni aux clients professionnels.

- Par le client individuel et le client personne morale

L'annulation est possible, sans frais ni pénalités, jusqu'à 10 (dix) jours ouvrés avant le début de l'action de formation. Au-delà, l'INSP facturera les frais d'annulation en fonction du barème suivant :

- de 10 (dix) à 7 (sept) jours ouvrés inclus avant le début de la formation : 50 % du prix de la formation ;

- de 6 (six) jours ouvrés à la date de la formation : 100 % du prix de la formation.

Concernant les prestations d'accompagnement individualisé à distance, le client peut annuler une séance jusqu'à 5 (cinq) jours ouvrés avant la date prévue sans pénalité. Au-delà, une indemnité forfaitaire de 50 € lui sera facturée.

L'INSP offre la possibilité au client personne morale, de remplacer un stagiaire empêché par un autre stagiaire ayant le même profil et les mêmes besoins en formation. Ce remplacement est possible sans indemnité jusqu'à 3 (trois) jours ouvrés avant le démarrage de la formation.

6-2 Après le début de la formation, par le client individuel et le client personne morale

En cas d'annulation après le début de la prestation, d'absence ou d'abandon, pour les formations en présentiel ou en e-learning, l'INSP facturera au client la totalité du prix de la prestation.

6-3 Force majeure

Si l'abandon est le fait d'un cas de force majeure, dûment reconnu et signalé par le client par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant toutes les pièces justificatives utiles, l'INSP peut proposer au client le report de l'action de formation, l'émission d'un avoir valable durant un an sur le catalogue de formation continue de l'INSP ou le remboursement des sommes déjà versées. Le client reste redevable du prix des prestations réalisées au *pro rata temporis* des heures de formation suivies par le stagiaire.

Article 7 - Annulation ou report du fait de l'INSP

7-1 Annulation ou report

L'INSP se réserve la possibilité de reporter dans l'année civile ou d'annuler l'action de formation. Est notamment considéré comme un motif de report ou d'annulation un nombre de stagiaires ne permettant pas d'assurer le bon déroulement de la formation ou de garantir l'équilibre financier de la formation.

L'INSP s'engage à prévenir par écrit les clients ou directement les stagiaires désignés préalablement par le client. La décision de report ou d'annulation intervient au plus tard 5 (cinq) jours ouvrés avant le début de la formation.

Dans cette hypothèse, l'INSP procèdera au remboursement des droits d'inscription déjà réglés par le client. Aucune indemnité ne pourra être versée au client et en tout état de cause, les frais de réservation, de déplacement et d'hébergement réalisés avant d'avoir obtenu la convocation ne pourront pas être remboursés.

7-2 Force majeure

En cas de force majeure, telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence, l'INSP se réserve le droit :

- de remplacer les intervenants initialement prévus pour assurer l'action de formation par d'autres, garantissant une formation de qualité identique,
- dans le cas où l'action de formation ne pourrait se dérouler en présentiel selon les conditions prévues, de mettre en place la formation selon des modalités adaptées, permettant de répondre aux objectifs fixés dans le programme de l'action de formation,
- de reporter tout ou partie de la formation,

- d'annuler l'action de formation.

Sans accord sur les modalités de poursuite ou de reprise de l'action de formation, l'inscription du client est résiliée de plein droit sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité. En cas de réalisation partielle de l'action de formation du fait de l'INSP, la facturation est établie *au pro rata temporis* des heures réalisées par rapport au nombre d'heures prévues.

Dans l'ensemble de ces cas, la responsabilité de l'INSP ne pourra pas être engagée et aucune indemnité ou compensation ne pourra être demandée par le client.

Article 8 - Règlement intérieur

Lors de la participation aux séances de formation, le client s'engage à respecter les dispositions du règlement intérieur de l'INSP, et le cas échéant, du règlement de la formation, dont il déclare avoir pris connaissance et en accepter les termes. Le règlement intérieur de l'INSP est disponible sur le site : www.insp.gouv.fr

Le client se porte fort du respect de ces dispositions de la part des stagiaires qu'il désignera pour assister aux séances de formation et déclare se porter, à cet effet, garant et responsable solidaire de ces derniers.

L'INSP ne pourra être tenu pour responsable de tout dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les stagiaires à la formation.

Article 9 - Formations en e-learning

9-1 Descriptif

L'INSP propose des formations à distance par le biais d'une plateforme pédagogique. Cette plateforme dispose de tous les outils nécessaires pour suivre efficacement un dispositif d'enseignement à distance.

9-2 Accès à la plateforme et prérequis

Pour accéder à la plateforme, chaque stagiaire recevra par courriel un identifiant et un mot de passe. Les utilisateurs de la plateforme sont seuls responsables de la préservation et de la confidentialité de leur identifiant et s'engagent à ne pas communiquer, céder, vendre ou louer leur identifiant à un tiers. Le non-respect de ces engagements entraînera une radiation automatique de la liste des utilisateurs. L'accès à la plateforme est possible pendant toute la durée de la formation telle qu'indiquée au bulletin d'inscription.

Les modalités d'utilisation de la plateforme sont précisées avec la convocation.

Sauf conditions particulières expresses, chaque module de formation est disponible en langue française.

Les prérequis informatiques à la charge du stagiaire sont les suivants :

- un accès à internet,
- un ordinateur équipé d'une webcam, un micro, casque ou enceinte,
- un navigateur récent (Firefox ou Chrome).

Il sera également possible d'utiliser un smartphone ou une tablette à défaut.

9-3 Droit d'usage personnel

L'identifiant et le mot de passe, livrés au stagiaire, sont des informations strictement personnelles et confidentielles,

placées sous la responsabilité exclusive du stagiaire. À ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ou partagés. Le client se porte garant auprès de l'INSP de l'exécution de cette clause par tout stagiaire et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès. Le client informe sans délai l'INSP de la perte ou du vol des clés d'accès en écrivant à inscription@insp.gouv.fr. En cas de non-respect de la présente clause, l'INSP se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

9-4 Garanties d'accès et interruption de service

L'INSP s'efforce de permettre l'accès à la plateforme LMS, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des module(s). L'INSP peut être amené à interrompre l'accès à la plateforme ou à une partie des services, à tout moment, sans préavis, sans droit à indemnités, en cas de force majeure, de pannes techniques liées notamment au réseau internet ou d'intervention de maintenance nécessaire au bon fonctionnement de la plateforme.

Contact en cas d'indisponibilité d'accès à la plateforme : inscription@insp.gouv.fr Le client informe l'INSP dans un délai de 12 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service liée à une intervention de maintenance corrective, l'INSP mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 24 heures ouvrées. Passé ce délai, l'INSP prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des stagiaires pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

9-5 Non-conformité ou anomalies

L'INSP ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s).

La "non-conformité" est définie comme le défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et le bulletin d'inscription signé par le client.

L'"anomalie" est définie comme toute panne, incident, blocage, dégradation des performances, non-respect des fonctionnalités, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des module(s).

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) doit être formulée par écrit dans les 8 (huit) jours suivant la livraison des clés d'accès au(x) module(s) à : inscription@insp.gouv.fr. Il appartiendra au client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées. Seul l'INSP peut intervenir sur le(s) module(s). Le client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Toutefois, la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine notamment en cas de modification des prérequis techniques modifiés sans l'accord préalable de l'INSP ou en cas d'anomalies liées à de mauvaises manipulations du stagiaire.

9-6 Cookies

Lors de la consultation de la plateforme, des informations relatives à la navigation du client sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers "cookies" installés sur leur

ordinateur. Ces cookies sont émis dans le but de faciliter la navigation sur la plateforme. Le cookie installé ne contient aucune information personnelle sur le client et est à usage exclusif de l'INSP. Un cookie est un petit fichier envoyé sur l'ordinateur du client et stocké sur son disque dur. Il permet de faciliter la navigation sur la plateforme et est indispensable pour accéder à certaines fonctionnalités. Le client peut modifier les paramètres de son navigateur afin que les cookies soient désactivés et ne soient pas installés sans son accord exprès. Tout paramétrage mis en œuvre par le client sera susceptible de modifier la navigation sur la plateforme ainsi que l'accès à certains services nécessitant l'utilisation de cookies.

9-7 Responsabilité de l'INSP

La responsabilité de l'INSP ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du ou des module(s) e-learning de formation par les stagiaires ou toute cause étrangère à l'INSP. En aucun cas, la responsabilité de l'INSP ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation. L'Institut ne pourra pas non plus être rendu responsable des dysfonctionnements dus au fournisseur d'accès ou au matériel du stagiaire.

Article 10 – Evaluations et attestations

À l'issue de la formation, l'INSP délivre au stagiaire une attestation de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de la formation suivie. Une attestation de présence et d'assiduité est délivrée à l'entreprise ou à l'organisme financeur qui en fait la demande.

Article 11 – Réclamations

Pour toute réclamation d'ordre pédagogique, administrative ou financière relative à l'exécution de la formation suivie par le client, ce dernier peut s'adresser à inscription@insp.gouv.fr

Article 12 - Propriété intellectuelle – Droits d'auteur

En application de la législation relative à la propriété intellectuelle, les logiciels, applications, supports, cours et tout document en général mis à la disposition du client sont propriété de l'INSP ou de ses donneurs de licence. En conséquence, l'exploitation, la reproduction, l'adaptation, la traduction, la commercialisation et la représentation par tout procédé de communication de tout ou partie de ceux-ci sont interdites tant pour le client que pour ses salariés sous peine de poursuites judiciaires.

En particulier, le client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle de tous contenus figurant sur la plateforme, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En contrepartie du paiement du prix correspondant, les modules e-Learning font l'objet d'un droit d'utilisation

personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée à une année à compter de l'ouverture des clés d'accès.

Toute utilisation autre que celle accordée pourra entraîner la suspension ou la résiliation de l'inscription souscrite, sans possibilité de remboursement, ni préjudice d'éventuelles poursuites au titre du droit à la propriété intellectuelle.

Le client se porte fort du respect de ces interdictions de la part des stagiaires qu'il désignera pour assister aux séances de formation et déclare se porter, à cet effet, garant et responsable solidaire de ces stagiaires.

Article 13 - Protection des données à caractère personnel

Le client est informé que les données à caractère personnel le concernant, qui sont communiquées à l'INSP en application et dans l'exécution des commandes, font l'objet de traitements automatisés conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite Loi Informatique fichiers et libertés, et au Règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Dans ce cadre, les données pourront être communiquées aux partenaires contractuels de l'INSP pour les besoins desdites commandes. L'INSP s'engage à ce que les données à caractère personnel concernées par le contrat de formation ne soient hébergées que sur le territoire de l'Union européenne.

Le client s'engage à informer chaque stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par l'INSP aux fins de réalisation et de suivi de la formation ;

- la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des stagiaires sont des données accessibles à ses services ; Ces données sont conservées pour la réalisation et le suivi de la formation, la prospection commerciale à la condition que le client ait manifesté son consentement explicite à cet effet. A l'exception des données nominatives et personnelles, certaines des données pourront être utilisées à des fins statistiques.

Les données personnelles sont conservées pendant le seul délai nécessaire à l'exécution de la commande, augmenté des délais légaux relatifs à la preuve de celle-ci, et, dans le cadre des opérations de prospection commerciale, à concurrence d'un délai de trois ans au terme duquel elles sont définitivement effacées sauf en cas de nouveau contrat avec le client.

Le client dispose sur ces données des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données. Le client peut faire valoir ses droits en contactant l'adresse suivante : dpo@insp.gouv.fr en justifiant de son identité. Toute demande d'effacement des données est susceptible d'empêcher l'exécution de la commande.

Article 14 - Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentielles les informations et documents concernant l'autre partie, qu'ils soient économiques ou techniques, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition financière transmise par l'INSP au client.

L'INSP s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses partenaires, les informations transmises par le client, y compris les informations concernant les stagiaires.

Article 15 - Communication

Le client accepte d'être cité par l'INSP comme client de ses formations. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 13, l'INSP peut mentionner le nom du client ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, dans ses listes de références notamment sur son site internet, communications, documents promotionnels, rapport annuel, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Article 16 - Nullité et modification d'une clause

L'INSP se réserve le droit de modifier unilatéralement les termes des présentes, les conditions applicables étant celles en vigueur à la date de passation de la commande par le client. Le fait que l'une ou l'autre des parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales ne pourra jamais être considéré comme une renonciation de sa part aux droits qu'elle tient des présentes.

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions desdites Conditions Générales de Vente qui demeureront en vigueur entre l'INSP et le client.

Article 17 – Litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de différend relatif à l'application ou à l'interprétation du contrat entre le client et l'INSP, les parties s'engagent, avant tout recours contentieux, à trouver une solution amiable. En cas de désaccord persistant, tout litige sera soumis au tribunal compétent.

*Conditions générales de vente en vigueur en janvier 2023, susceptibles d'évoluer. Se référer aux conditions publiées sur le site internet insp.gouv.fr