

## **CONDITIONS GENERALES**

<b>ARTICLE 1 – DEFINITIONS .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2 – OBJET .....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 3 – REFERENCEMENT DES ORGANISMES DE FORMATION.....</b>	<b>7</b>
3.1    CRITERES A RESPECTER PAR LES ORGANISMES DE FORMATION POUR ETRE REFERENCES .....	7
3.2    VERIFICATION DU RESPECT DES CONDITIONS DE REFERENCEMENT .....	7
3.3    REFERENCEMENT ET RESPECT DES REGLES DE LA CONCURRENCE .....	8
<b>ARTICLE 4 – REFERENCEMENT DES OFFRES DE FORMATION.....</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 5 – UTILISATION DU SERVICE D’INSCRIPTION ET DE COMMANDE DE FORMATION .....</b>	<b>9</b>
5.1    MODALITES D’INSCRIPTION ET DE PASSATION DE LA COMMANDE .....	9
5.2    MODALITES SPECIFIQUES LIEES A L’ABONDEMENT INDIVIDUEL.....	10
5.3    MODALITES SPECIFIQUES LIEES A L’ABONDEMENT EN DROITS COMPLEMENTAIRES PAR LES FINANCEURS .....	11
5.4    VALIDATION DE L’INSCRIPTION A LA FORMATION.....	11
<b>ARTICLE 6 – NON EXECUTION DE LA FORMATION PAR L’ORGANISME DE FORMATION OU LE STAGIAIRE .....</b>	<b>11</b>
6.1    CAS DE NON EXECUTION DE LA FORMATION PAR L’ORGANISME DE FORMATION OU LE STAGIAIRE.....	11
6.2    CAS DE NON EXECUTION POUR MOTIF DE FORCE MAJEURE .....	12
<b>ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DES ORGANISMES DE FORMATION .....</b>	<b>12</b>
7.1    OBLIGATIONS LIEES A LA FOURNITURE D’INFORMATIONS .....	12
7.2    OBLIGATIONS LIEES AU CONTENU DES FORMATIONS .....	14
7.3    OBLIGATIONS LIEES A L’EXECUTION DES FORMATIONS .....	14
7.4    OBLIGATIONS LIEES AUX INSCRIPTIONS AUX EXAMENS ET AUX CONCOURS A L’ISSUE DE LA FORMATION.....	15
7.5    GARANTIES .....	15
<b>ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DES TITULAIRES DE COMPTE.....</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 9 – ACCESSIBILITE ET QUALITE DU SERVICE.....</b>	<b>16</b>
9.1    DISPONIBILITE DU SERVICE .....	16
9.2    SECURITE DU SERVICE.....	16
9.3    LIENS HYPERTEXTES.....	16
9.4    RESPONSABILITE DE LA CDC EN CAS DE DOMMAGE RESULTANT DE L’UTILISATION DE LA PLATEFORME .....	17
<b>ARTICLE 10 – CONTROLE, PREVENTION ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE .....</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLE 11 – MODALITES D’EVALUATION DES FORMATIONS .....</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLE 12 – COMPORTEMENT GENERAL DES UTILISATEURS SUR LA PLATEFORME .....</b>	<b>18</b>
12.1    REGLES DE BONNE CONDUITE .....	18
12.2    MESURES APPLICABLES EN CAS DE MANQUEMENT DES PARTIES .....	18
<b>ARTICLE 13 – PROCEDURE CONTRADICTOIRE.....</b>	<b>19</b>
13.1    DIFFEREND ENTRE LA CDC D’UNE PART ET LES OF OU TITULAIRES DE COMPTE D’AUTRE PART.....	19
13.2    DIFFEREND ENTRE LES ORGANISMES DE FORMATION ET LES TITULAIRES DE COMPTE / STAGIAIRES .....	20

13.3	DIFFEREND ENTRE UN FINANCEUR D'UNE PART ET UN TITULAIRE DE COMPTE OU UN ORGANISME DE FORMATION D'AUTRE PART .....	20
<b>ARTICLE 14 – PROPRIETE INTELLECTUELLE .....</b>		<b>21</b>
14.1	PROPRIETE INTELLECTUELLE DE LA CDC .....	21
14.2	PROPRIETE INTELLECTUELLE DES OF.....	21
14.3	GARANTIE EN CONTREFAÇON .....	22
<b>ARTICLE 15 – MODIFICATION DES CG ET DES CP .....</b>		<b>22</b>
<b>ARTICLE 16 – DROIT APPLICABLE.....</b>		<b>22</b>
<b>ARTICLE 17 – JURIDICTION COMPETENTE .....</b>		<b>22</b>
17.1	LITIGE ENTRE LA CDC ET LE TITULAIRE DE COMPTE OU UN ORGANISME DE FORMATION .	22
17.2	LITIGE ENTRE LE TITULAIRE DE COMPTE ET L'ORGANISME DE FORMATION .....	22
17.3	LITIGE ENTRE UN FINANCEUR D'UNE PART ET UN TITULAIRE DE COMPTE OU UN ORGANISME DE FORMATION D'AUTRE PART .....	23

## **ARTICLE 1 – DEFINITIONS**

Les Parties conviennent et acceptent que les termes suivants employés avec une majuscule auront dans le cadre des présentes CG et des CP la signification définie ci-après :

- **« Abondement en droits complémentaires »** : lorsque le coût de la formation est supérieur au montant des droits inscrits sur le compte, le compte du Titulaire peut faire l'objet, à sa demande, d'un abondement en droits complémentaires pour assurer le financement de cette formation, conformément aux dispositions de l'article L.6323-4 II. du code du travail.
- **« Action de formation »** : les actions mentionnées à l'article L.6323-6 du code du Travail.
- **« AFEST »** ou **« Action de Formation En Situation de Travail »** : désigne toute prestation de formation professionnelle, alternant des mises en situation de travail préparées, organisées et aménagées à des fins didactiques, et des séquences réflexives, en rupture avec l'activité productive, et animées par un tiers.
- **« Agent public »** : désigne les fonctionnaires et les agents contractuels de droit public
- **« Caisse des dépôts et consignations »** ou **« CDC »** : établissement spécial défini à l'article L.518-2 du Code monétaire et financier, ayant son siège social 56, rue de Lille à Paris 7<sup>ème</sup>, représentée par le directeur de la Direction des Politiques Sociales, et chargée de la gestion de la Plateforme moncompteformation et de l'Espace professionnel.
- **« Compte personnel de formation », « CPF »** ou **« Compte »** : Compte alimenté en euros permettant à son Titulaire de gérer ses droits à la formation et d'accéder à des formations certifiantes et qualifiantes, et devant être activé sur la Plateforme.
- **« Commande »** : désigne tout acte d'achat d'une Action de formation effectué sur la Plateforme et intervenant à la fin de la procédure d'inscription.
- **« Conditions Générales d'Utilisation »** : désigne les engagements souscrits au titre des présentes Conditions Générales (CG) et des Conditions Particulières propres aux Organismes de formation (CP OF) et aux Titulaires de Compte (CP Titulaires).
- **« Conditions Générales »** ou **« CG »** : désigne les stipulations contractuelles communes s'appliquant aux Organismes de formation et aux Titulaires de comptes.
- **« Conditions Particulières »** ou **« CP »** : désigne les stipulations contractuelles spécifiques qui complètent les présentes CG et qui sont propres aux Organismes de formation (CP OF) ou aux Titulaires de compte (CP Titulaires).
- **« Dotations »** : désigne des abondements en droits attribués à un Titulaire de compte faisant l'objet d'une inscription sur son compte, en application des dispositions des articles L.2254-2 VI, L.6323-4 III., L.6323-11 al.4 et L. 6323-13 du code du travail.
- **« Espace personnel »** : désigne l'espace sécurisé accessible par la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe, dont dispose le Titulaire du compte pour renseigner les informations nécessaires à l'utilisation de son Compte personnel de formation.
- **« Espace professionnel »** : désigne l'espace sécurisé accessible par la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe, dont l'utilisation est limitée aux personnels habilités des Organismes de formation.
- **« Financeur »** : désigne toute personne physique ou morale pouvant attribuer des Dotations ou des Abondements en droits complémentaires aux Titulaires de compte.
- **« Formation en présentiel »** : désigne toute prestation de formation professionnelle continue dispensée dans une salle de cours en présence des Stagiaires.

- **« Formation à distance »** : désigne toute prestation de formation professionnelle continue dispensée au moyen de ressources à distance.
- **« Formation en ligne »** : désigne un type particulier de formation à distance, réalisé au moyen d'une plateforme d'e-learning.
- **« Formation mixte »** : désigne toute prestation de formation professionnelle continue, combinant les dispositifs de formation en présentiel et à distance.
- **« Le Service dématérialisé » ou « le Service » ou « la Plateforme »** : désigne le service en ligne, accessible via le site [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr) et/ou l'application mobile, permettant de mettre en relation les Organismes de formation, les Financeurs et les Titulaires de compte ou Stagiaires et d'accéder aux services délivrés.
- **« Les Services »** : désigne tout service délivré sur la Plateforme, à l'attention des Organismes de formation, des Titulaires de compte et/ou des Utilisateurs.
- **« Module »** : désigne l'organisation du cursus de formation en unité(s) de formation, centrée(s) sur le développement de compétences précises.
- **« Offre de formation »** : désigne la description de l'Action de formation proposée par l'Organisme de formation.
- **« Organisme de formation »** : désigne toute structure de droit privé ou de droit public (société, association ou formateur indépendant) détenant un numéro de déclaration d'activité attribué par les pouvoirs publics et dispensant des prestations de formation professionnelle continue.
- **« Plateforme »** : désigne le service dématérialisé destiné à mettre en relation les Titulaires d'un Compte personnel de formation, les Financeurs et les Organismes de formation. La Plateforme informe les Titulaires d'un Compte personnel de formation sur le montant des droits inscrits sur leur compte, des formations éligibles au Compte personnel de formation, des Abondements en droits complémentaires dont ils peuvent bénéficier et prend en charge le parcours d'achat des formations, de la sélection de l'Action de formation à l'inscription du Titulaire du compte jusqu'au paiement des Organismes de formation référencés par la CDC.
- **« Espace Des Employeurs et des Financeurs (EDEF) »** : désigne l'espace sécurisé accessible par la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe, dont disposent certains Financeurs, et notamment les employeurs de droit privé, pour verser des Dotations sur les Comptes personnels de formation des Titulaires de compte.
- **« Profil »** : désigne l'ensemble des informations sur le Titulaire du compte visibles par les Organismes de formation.
- **« Stagiaire »** : désigne la personne physique, Titulaire d'un Compte personnel de formation, qui participe à la formation.
- **« Session de formation »** : désigne la période de formation planifiée dans le temps.
- **« Titulaire du compte »** : désigne la personne physique ayant un Compte personnel de formation et l'ayant activé sur la Plateforme.
- **« Utilisateur »** : désigne toute personne physique ou morale naviguant sur le site ou l'application mobile.

## **ARTICLE 2 – OBJET**

La loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale prévoit dans son article 1<sup>er</sup> la création du Compte personnel de formation (ci-après, CPF).

Défini à l'article L. 6323-2 du Code du travail, le CPF recense les droits à la formation acquis tout au long de la vie active jusqu'au départ à la retraite. Il est comptabilisé en euros et peut être mobilisé par toute personne, qu'elle soit salariée, à la recherche d'un emploi, travailleur indépendant, afin de suivre, à son initiative, une formation certifiante.

Conformément à l'article L. 6323-9 du Code du travail, la Caisse des dépôts et consignations (Ci-après, CDC) intervient en qualité de gestionnaire du Compte personnel de formation, du traitement automatisé dénommé « système d'information du Compte personnel de formation » ainsi que du service dématérialisé (ci-après « la Plateforme ») créé en application de l'article L.6323-8 du Code du travail. La Plateforme moncompteformation est accessible sur le site internet moncompteformation.gouv.fr ou sous forme d'application mobile, destinée à mettre en relation les Titulaires d'un Compte personnel de formation, les Financeurs et les Organismes de formation. La Plateforme informe les Titulaires d'un Compte personnel de formation du montant des droits inscrits sur leurs comptes, des formations éligibles au Compte personnel de formation, des Abondements en droits complémentaires dont ils peuvent bénéficier et prend en charge le parcours d'achat des formations, de la sélection de l'Action de formation à l'inscription du Titulaire du compte jusqu'au paiement des Organismes de formation référencés par la CDC.

Si la CDC dispose d'une mission de contrôle de l'exécution des formations dispensées, elle n'intervient pas dans la dispensation de la formation. Elle doit donc être considérée comme un tiers à la relation entre le Titulaire du compte et l'Organisme de formation et ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de litige survenant entre le Titulaire du compte et l'Organisme de formation.

Eu égard à l'article L.6323-9 du Code du travail, les présentes Conditions Générales complétées des Conditions Particulières constituent les Conditions Générales d'Utilisation (ci-après, « CGU ») qui fondent les relations contractuelles et déterminent l'intégralité des engagements de chacune des Parties de la manière suivante :

- Dans les relations entre les Titulaires de compte et la CDC, les CGU définissent les engagements pris par les Titulaires de compte vis-à-vis de la CDC dans l'utilisation de la Plateforme et la mobilisation de leur Compte personnel de formation au travers de leur Espace personnel ; Les CGU définissent également les engagements de la CDC dans les conditions de mise à disposition de la Plateforme auprès des Titulaires de compte ;
- Dans les relations entre les Organismes de formation et la CDC, les CGU définissent les engagements pris par les Organismes de formation vis-à-vis de la CDC dans l'utilisation de la Plateforme au travers de leur Espace professionnel et les engagements de la CDC relatifs aux conditions de mise à disposition de la Plateforme ;
- Dans les relations entre les Titulaires de compte et les Organismes de formation, les CGU définissent les engagements réciproques des deux Parties relatifs aux conditions de choix et d'exécution des Actions de formation, étant précisé que ces CGU valent contrat entre les Titulaires de compte et les Organismes de formation pour toute Action de formation acquise au travers de la Plateforme ; la CDC n'intervenant pas dans cette relation contractuelle née à cette occasion entre un Organisme de formation et un Titulaire de compte. Aucun autre document contractuel ne sera signé entre les Organismes de formation et les Titulaires de compte pour les Actions de formation choisies au travers de la Plateforme.

Les CGU sont composées de Conditions Générales et de Conditions Particulières spécifiques aux Titulaires de compte et aux Organismes de formation.

Les CGU, ainsi définies, s'appliquent à l'ensemble des Actions de formation recensées sur le Service dématérialisé. Toute inscription à une Action/Session/Module de formation implique l'acceptation sans réserve des CG et des CP.

Ainsi, le Titulaire du compte, l'Organisme de formation proposant l'Action de formation reconnaissent avoir pris connaissance et acceptent l'intégralité des présentes CGU, soit CG et CP les concernant.

Il est précisé que les Agents publics, dont le CPF est comptabilisé en heures, ont accès aux services proposés par la Plateforme, à l'exception de la prise en charge du parcours d'achat des formations, de la sélection de l'Action de formation à l'inscription du Titulaire du compte jusqu'au paiement des Organismes de formation référencés par la CDC.

### **ARTICLE 3 – REFERENCEMENT DES ORGANISMES DE FORMATION**

Conformément à l'article L. 6111-7 du Code du Travail, la CDC collecte au sein du Service dématérialisé les informations relatives à l'Offre de formation professionnelle sur l'ensemble du territoire national. A ce titre, elle met à disposition des Organismes de formation un service de référencement et de publication de leurs Offres de formation.

#### **3.1 CRITERES A RESPECTER PAR LES ORGANISMES DE FORMATION POUR ETRE REFERENCES**

Lorsqu'ils proposent une formation sur la Plateforme, les Organismes de formation référencés attestent remplir les conditions suivantes :

- (1) détenir un numéro de déclaration d'activité attribué par les pouvoirs publics ;
- (2) être à jour de leurs obligations légales (transmission à l'autorité administrative du bilan pédagogique et financier, respect des obligations comptables) ;
- (3) disposer des autorisations nécessaires du porteur de la certification lorsqu'ils proposent une action menant à une certification enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) et au Répertoire Spécifique (RS) ;
- (4) - avant le 1<sup>er</sup> janvier 2022, soit posséder une certification ou un label reconnu par le CNEFOP ou être certifié QUALIOPF, soit être enregistré sur l'Outil Datadock du GIE D2OF avec le statut référençable ;

- à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, être certifié QUALIOPF \*.

\* Cette condition ne s'applique pas aux établissements mentionnés au II de l'article L. 6316-4 du code du travail réputés avoir satisfait à l'obligation de certification mentionnée à l'article L. 6316-1 du même code.

Les Organismes de formation s'engagent en outre à ne pas mettre en œuvre de pratiques commerciales déloyales ou illicites.

#### **3.2 VERIFICATION DU RESPECT DES CONDITIONS DE REFERENCEMENT**

La CDC met en place, à des fins de transparence, d'amélioration du Service, ou de prévention ou de détection des fraudes, un système de vérification des informations fournies par l'Organisme de formation.

A ce titre, la CDC peut :

- effectuer des contrôles automatisés du numéro de déclaration d'activité ;
- effectuer auprès du Ministère du travail toutes diligences nécessaires pour s'assurer que l'Organisme de formation est à jour de ses obligations légales ;
- procéder à une vérification du certificat qualité.

D'autre part, la CDC se réserve le droit dans le cadre de sa politique de gestion des formations certifiantes visées au RNCP et RS, de contrôler que les Organismes de formation référencés sur son catalogue sont habilités à former et/ou à certifier par le certificateur porteur de l'enregistrement de ladite certification à France Compétences.

Elle se réserve également le droit de contrôler que les Organismes de formation disposent bien des habilitations nécessaires à l'exercice de leur activité (à l'exemple de l'agrément du Ministère de l'intérieur pour les auto-écoles).

La CDC se réserve la possibilité, après notification et à titre conservatoire, de ne pas publier ou de retirer les Offres de formation affichées, et le cas échéant de déréférencer l'Organisme de formation, lorsqu'il n'est plus à jour de ses obligations légales, n'est pas/plus habilité à former et/ou à certifier.

### **3.3 REFERENCEMENT ET RESPECT DES REGLES DE LA CONCURRENCE**

La CDC met tout en œuvre pour assurer des conditions de concurrence équitables entre les Organismes de formation référencés, par la réalisation d'un classement aléatoire des Organismes et Offres de formation. Tout référencement payant est interdit sur la Plateforme.

Lorsqu'il le souhaite, le Titulaire du compte peut paramétrer le moteur de recherche, afin de bénéficier d'un classement prenant en compte les critères qu'il aura sélectionnés, notamment :

- la thématique de la formation ;
- la distance géographique ;
- les modalités de formation (présentiel, à distance) ;
- la date de début et de fin de la formation ;
- le coût de la formation ;
- les formations aux métiers qui recrutent
- les formations spécifiques suivantes : certification CléA, certification CLéA numérique, validation des acquis de l'expérience (VAE), aide à la création d'entreprise, bilan de compétences, permis auto, poids lourd et transport en commun
- le nom de l'Organisme de formation souhaité
- le niveau de diplôme préparé
- la durée de la formation
- le rythme de la formation
- la note d'évaluation de la formation
- l'accessibilité des bâtiments

En l'absence de critère défini par le Titulaire du compte, à pertinence égale, un classement des Offres de formation est effectué de manière aléatoire par le moteur de recherche.

Le score de pertinence est calculé à partir de la présence de l'expression recherchée dans les éléments suivants par ordre d'importance décroissante :

a) Certification

- formacode principal (référentiel Formacode de CentreInffo)
- formacodes secondaires
- libellé des métiers associés (référentiel ROME de Pôle Emploi)
- titre de la certification

Les certifications sont rédigées par les certificateurs puis validées par France Compétences.

b) Formation

- titre de la formation

Le score des formations en présentiel est ajusté en fonction de la distance entre le lieu de la formation et le lieu indiqué par le Titulaire de compte.

Les formations à distance sont affichées séparément des formations en présentiel.

Les éléments du calcul de la pertinence sont susceptibles d'évoluer afin de rendre un meilleur service au Titulaire du compte.

## **ARTICLE 4 – REFERENCEMENT DES OFFRES DE FORMATION**

Les Actions de formation publiées sur la Plateforme : <https://www.of.moncompteformation.gouv.fr/espace-privé> doivent être éligibles au Compte personnel de formation.

Conformément à l'article L.6323-6 du Code du travail, sont éligibles au Compte personnel de formation:

- les Actions de formation sanctionnées par les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national ;
- les Actions de formation sanctionnées par les certifications et habilitations enregistrées dans le répertoire spécifique mentionné à l'article L. 6113-6 comprenant notamment la certification relative au socle de connaissances et de compétences professionnelles ;
- les Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience ;
- les bilans de compétences ;
- la préparation de l'épreuve théorique du code de la route et de l'épreuve pratique du permis de conduire des véhicules du groupe léger et du groupe lourd ;
- les Actions de formation d'accompagnement et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises ayant pour objet de réaliser leur projet de création ou de reprise d'entreprise et de pérenniser l'activité de celle-ci.

## **ARTICLE 5 – UTILISATION DU SERVICE D'INSCRIPTION ET DE COMMANDE DE FORMATION**

### **5.1 MODALITES D'INSCRIPTION ET DE PASSATION DE LA COMMANDE**

Le service d'inscription et de Commande d'une Action de formation est accessible aux Titulaires d'un Compte personnel de formation après authentification via France Connect.

Il est rappelé au Titulaire du compte que toute demande d'inscription induit une charge administrative pour l'Organisme de formation contacté. Le nombre de demandes d'inscription effectuées simultanément par le Titulaire du compte pour une Action de formation ne peut excéder 5 (cinq) demandes.

L'Organisme de formation s'engage à ne demander au Titulaire de compte que les informations personnelles le concernant strictement nécessaires à la constitution de son dossier de formation.

#### **▪ Inscription à une formation sans prérequis :**

Lorsque le Titulaire du compte est intéressé par une Action de formation, il peut effectuer en ligne une demande d'inscription.

Lorsque le Titulaire du compte effectue une demande, une notification est mise à disposition de l'Organisme de formation sur son espace professionnel. L'Organisme de formation est tenu de répondre à toute demande d'inscription dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés à compter de la réception de ladite demande. A défaut de réponse, le Titulaire du compte pourra annuler sa demande d'inscription et effectuer une nouvelle demande.

Afin de garantir au mieux les droits de l'utilisateur, l'Organisme de formation doit respecter un délai obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de sa proposition de Commande et la date de début de la formation mentionnée dans sa proposition.

Après validation de la demande d'inscription par l'Organisme de formation, le Titulaire du compte reçoit de la part de l'Organisme de formation une proposition de Commande correspondant à l'offre initiale ou bien personnalisée.

Le Titulaire du compte bénéficie d'un délai de 4 (quatre) jours ouvrés pour confirmer ou non sa Commande. S'il confirme sa Commande dans le délai susvisé, le Titulaire du compte reçoit, une validation définitive de Commande par mail, de la part de l'Organisme de formation. En l'absence de

retour du Titulaire de compte dans le délai de 4 (quatre) jours ouvrés susvisés, la place réservée au Titulaire de compte n'est plus garantie et l'Organisme de formation n'est plus tenu par sa proposition.

Le non-respect systématique des délais de réponse pourra être considéré comme un manquement du Titulaire du Compte ou de l'Organisme de formation aux dispositions des présentes CG ainsi qu'à celles des CP relatives aux conditions d'inscription.

#### ▪ **Modalité particulière d'inscription : formation soumise à des prérequis**

Lorsque le Titulaire du compte effectue une demande, une notification est mise à disposition de l'Organisme de formation sur son Espace professionnel. L'Organisme de formation est tenu d'accuser réception de ladite demande dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés à compter de sa réception.

Afin de vérifier que le Stagiaire dispose des prérequis exigés, l'Organisme de formation dispose d'un délai de 30 (trente) jours ouvrés pour instruire la demande. L'absence de réponse de l'Organisme de formation, dans un délai de 30 (trente) jours ouvrés, entraîne l'annulation de la demande d'inscription.

Dans le cadre de l'étude d'une demande d'inscription à une formation nécessitant des prérequis :

1° l'Organisme de formation dispose d'un droit d'accès au Profil du Titulaire du compte, mentionnant notamment son niveau de qualification.

2° l'Organisme de formation peut également demander au Stagiaire de réaliser un entretien ou un test de niveau (défini par l'Organisme de formation de manière proportionnelle aux objectifs visés par la formation).

3° dans le cadre de l'évaluation des prérequis, il est rappelé qu'il est interdit à l'Organisme de formation de demander des informations qui n'auraient pas comme seul but d'évaluer son aptitude à effectuer une Action de formation.

L'Organisme de formation s'engage à ne pas utiliser les données contenues dans la demande d'inscription ou transmises lors de l'évaluation des prérequis à des fins commerciales.

A l'issue de l'étude de la demande du Stagiaire et après validation des prérequis, l'Organisme de formation adresse au Titulaire du compte une proposition de Commande correspondant à l'offre initiale ou bien personnalisée. Afin de garantir au mieux les droits de l'usager, l'Organisme de formation doit respecter un délai obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de sa proposition de Commande et la date de début de la formation mentionnée dans sa proposition.

A compter de la réception de la proposition de Commande, le Titulaire du compte bénéficie d'un délai de 4 (quatre) jours ouvrés pour confirmer ou non sa Commande et l'effectuer. En l'absence de retour du Titulaire de compte dans le délai de 4 (quatre) jours ouvrés susvisés, la place réservée au Titulaire de compte n'est plus garantie et l'Organisme de formation n'est plus tenu par sa proposition.

En cas de refus d'inscription par l'Organisme de formation, ce dernier sera tenu de motiver sa décision par mail, au Titulaire.

## **5.2 MODALITES SPECIFIQUES LIEES A L'ABONDEMENT INDIVIDUEL**

Préalablement à la validation de sa Commande, le Titulaire du compte s'assure avoir pris connaissance de toutes les informations précontractuelles visées à l'article 7 mises à sa disposition par l'Organisme de formation et notamment le prix global de la formation. Il a également eu accès au montant des droits dont il dispose à son compte. Le Titulaire peut dès lors (i) donner son accord pour la mobilisation de ses droits à la formation et (ii) demander, lorsque ses droits ne couvrent pas le coût de la formation sélectionnée, à compléter le financement de sa formation en réglant directement en ligne par carte bancaire le montant de son abondement individuel selon les conditions de l'article 9.3 des CP Titulaires.

### **5.3 MODALITES SPECIFIQUES LIEES A L'ABONDEMENT EN DROITS COMPLEMENTAIRES PAR LES FINANCEURS**

Lorsque le montant des droits inscrits sur le compte ne permet pas de couvrir le coût de la formation sélectionnée, le Titulaire du compte peut :

- demander à compléter le financement de sa formation selon les modalités prévues à l'article 5.2 des présentes Conditions ;
- demander à un Financier un Abondement en droits complémentaires, selon les conditions et modalités mentionnées à l'article 4 des Conditions Particulières Titulaires.

Les conditions et modalités d'Abondement en droits complémentaires par les Financeurs, détaillées dans les Conditions Particulières, sont mentionnées à titre d'information pour les Titulaires de compte et les Organismes de formation. La CDC ne pourra aucunement être tenue pour responsable par les Titulaires de compte et les Organismes de formation du non-respect par les Financeurs de leurs conditions et modalités d'abondement.

### **5.4 VALIDATION DE L'INSCRIPTION A LA FORMATION**

Le Titulaire du compte ne sera considéré comme inscrit qu'à compter de sa validation de la Commande, selon les modalités prévues à l'article 5.1

Le Titulaire du Compte reçoit, à l'issue de sa validation de la Commande, une attestation d'inscription et est dès lors tenu de participer à la formation, sous réserve de son droit de rétractation défini à l'article 6.1 des CP Titulaires.

En l'absence de la validation de la Commande par le Titulaire de compte, ce dernier ne pourra pas se prévaloir de sa demande initiale d'inscription pour participer à la formation. A ce titre, il est précisé à l'Organisme de formation que l'inscription en formation et l'entrée en formation du Titulaire de compte ne peuvent être acceptées en l'absence de validation par le Titulaire de compte de la proposition de Commande adressée par l'Organisme de formation.

## **ARTICLE 6 – NON EXECUTION DE LA FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION OU LE STAGIAIRE**

### **6.1 CAS DE NON EXECUTION DE LA FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION OU LE STAGIAIRE**

Tout Organisme de Formation peut annuler ou interrompre la Session de formation selon les conditions et modalités édictées aux articles 6.4 et 6.5 des CP OF.

Lorsque l'Organisme de formation souhaite reporter sa Session, il procède à l'annulation de la Session prévue et crée une nouvelle Session.

Le stagiaire est informé de toute annulation ou report par voie de notification sur l'application mobile ainsi que par mail.

Le Stagiaire peut également annuler son inscription à une Session de formation selon les conditions et modalités prévues à l'article 6.2 des CP Titulaires. Lorsque le Stagiaire procède à l'annulation de la formation, l'Organisme de formation reçoit une notification de l'annulation, mise à disposition sur son espace professionnel.

Les conditions d'absence du Stagiaire sont précisées à l'article 6.3 des CP Titulaires.

Lorsque l'Organisme de formation et le Stagiaire décident d'un commun accord de reporter une Session de formation, l'Organisme de formation doit procéder à l'annulation de la session de formation et à la création d'une nouvelle session.

## **6.2 CAS DE NON EXECUTION POUR MOTIF DE FORCE MAJEURE**

Le Stagiaire et l'Organisme de formation ne peuvent être tenus responsables de la non-exécution de la formation dans le cas où ils seraient empêchés par un cas de force majeure. Est considérée comme un cas de force majeure toute circonstance extérieure, imprévisible, et hors de contrôle, justifiée à l'appui de pièces probantes.

Le Stagiaire informe la CDC du motif invoqué et lui transmet les pièces justificatives correspondantes via la Plateforme.

L'Organisme de formation mentionne la non-exécution de la formation pour cas de force majeure lors de la déclaration de sortie de formation et lors de la déclaration du service fait, dans son Espace Professionnel. Il transmet les pièces justificatives correspondantes par tous moyens.

Outre les cas reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, les circonstances suivantes peuvent notamment être considérées comme des cas de force majeure, pouvant être invoqués et pour lesquelles il est nécessaire de fournir des documents :

Cas de force majeure pouvant notamment être invoqués par le Stagiaire :

- (a) refus de l'employeur du congé de formation préalablement autorisé, en raison d'un impondérable professionnel lié à l'organisation de l'activité ou du service ;
- (b) retour à l'emploi du Stagiaire entre le moment de l'inscription et la sortie théorique de formation ;
- (c) accident ou décès du Stagiaire ou d'un proche (ascendant ou descendant de premier niveau) ;
- (d) maladie ou hospitalisation du Stagiaire ;
- (e) interruption des transports de tout type empêchant tout déplacement.

Cas de force majeure pouvant notamment être invoqués par l'Organisme de formation :

- (a) accident ou décès du formateur
- (b) maladie ou hospitalisation du formateur ;
- (c) interruption des transports de tout type empêchant tout déplacement ;
- (d) procédure de sauvegarde ou liquidation judiciaire de l'Organisme de formation.

La CDC apprécie à sa seule discrétion, sur la base des pièces transmises, la légitimité des demandes d'annulation ou d'absence du Stagiaire et des demandes d'interruption de l'Organisme de formation pour cas de force majeure.

Les modalités de remboursement du Stagiaire, de versement d'indemnités et de règlement de l'Organisme de formation dans ce cadre sont précisées à l'article 6 des CP Titulaires et à l'article 6 des CP OF.

Lorsque l'Organisme de formation et le Stagiaire décident d'un commun accord de prolonger une session de formation du fait d'une absence du Stagiaire pour cas de force majeure ou d'une suspension de la session de formation par l'Organisme de formation pour cas de force majeure, l'Organisme de formation doit créer une nouvelle session de formation au titre de cette prolongation.

## **ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DES ORGANISMES DE FORMATION**

### **7.1 OBLIGATIONS LIEES A LA FOURNITURE D'INFORMATIONS**

Lorsqu'ils présentent leurs Offres de formation, les Organismes de formation doivent rendre accessibles aux Stagiaires à tout moment et en tout état de cause avant toute inscription, un certain nombre d'informations précontractuelles, en particulier les informations prévues par le Code de la consommation (pour les contrats conclus à distance en vertu de l'article L221-5 ou celles afférentes à la médiation en vertu de l'article L616-1 et suivants) et par le Code du travail, à savoir.

Ces informations préalables concernent :

- L'Action de formation proposée :
  - l'intitulé de la formation ;
  - les objectifs de la formation ;
  - le contenu de la formation ;
  - la durée de la formation ;
  - les horaires et le lieu des sessions ;
  - le ou les noms des formateurs concernés ;
  - leurs titres ou qualités ;
  - le public concerné et les prérequis exigés ;
  - les modalités de suivi (en présentiel ou à distance) ;
  - les conditions d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap ;
  - les modalités d'évaluation ;
  - les certifications éventuelles visées ainsi que les documents délivrés en cas de réussite ;
  - les coordonnées de la personne chargée de la relation avec le Stagiaire ;
  - lorsqu'il s'agit d'une Formation à distance, l'Organisme de formation renseigne en outre le Stagiaire sur les séquences d'apprentissage à distance, notamment les objectifs de chaque séquence, la nature des travaux incombant au Stagiaire (période de réalisation de ces travaux, date de remise des travaux par le Stagiaire) ;
  - son règlement intérieur ou les conditions d'utilisation de son service, lorsque la formation est en ligne.
  
- Les coordonnées de l'Organisme de formation :

L'Organisme de formation indique également son adresse, le nom et le numéro de téléphone de la personne à contacter, ainsi que l'adresse mail dédiée aux inscriptions.

- Le prix de l'Action de formation :

L'Organisme de formation s'engage, conformément aux articles L.112-1 et suivants du code de la consommation, à être transparent sur son prix et rend, à ce titre, accessibles sur tout support adapté ses conditions tarifaires.

En outre, il indique sur la Plateforme le prix de l'Action de formation en euros toutes taxes comprises. Le prix affiché sur la Plateforme est réputé comprendre tout frais lié à la formation (dont d'éventuels frais administratifs) de sorte que le Titulaire de compte n'ait pas de surcoût à payer.

Lorsque le prix de l'Action de formation peut être ajusté, l'Organisme de formation en informe préalablement le Titulaire de compte et met à sa disposition les modalités de calcul du prix.

Il est rappelé que les éventuels frais annexes occasionnés par le suivi de la formation (composés notamment des frais de restauration, de transport, d'hébergement, d'équipements obligatoires nécessaires à la formation ...) ne peuvent pas être financés par les droits acquis au titre du Compte personnel de formation et doivent le cas échéant être réglés par le Titulaire du compte à l'Organisme de formation, en dehors du cadre de la Plateforme.

Les Organismes de formation s'engagent à ce titre à compléter toutes les informations obligatoires pour chaque formation proposée sur leur Espace professionnel et garantissent la CDC de tout préjudice qu'elle pourrait subir résultant de tout manquement de l'Organisme de formation à ses obligations.

En cas de modification de l'Offre de formation par l'Organisme de formation, la mise à jour ne sera effective sur la Plateforme que dans un délai de 24 (vingt-quatre) heures en raison de contraintes techniques. La CDC ne saurait voir sa responsabilité engagée en raison de ce délai. En particulier, dans l'hypothèse où un litige entre un Organisme de formation et un Titulaire de compte aurait pour origine ce délai entre la mise à jour de l'Offre de formation et sa prise en compte sur la Plateforme, l'Organisme de formation s'engage à gérer lui-même ce litige directement avec le Titulaire du compte.

## **7.2 OBLIGATIONS LIEES AU CONTENU DES FORMATIONS**

Les Organismes de formation référencés sont responsables des informations qu'ils fournissent dans le cadre de leur communication et publient sur la Plateforme : <https://www.of.moncompteformation.gouv.fr/espace-privé>.

Ils garantissent l'exactitude de toute information les concernant et relative à leur catalogue de formation.

Il est rappelé aux Organismes de formation que toute information de nature à induire en erreur les Stagiaires peut être qualifiée de publicité trompeuse.

En application de l'article L.6352-13 du Code du travail est considérée comme trompeuse toute publicité pouvant induire en erreur le Stagiaire sur :

- les conditions d'accès à la formation (conditions de niveau) ;
- les contenus des formations ;
- les titres, diplômes ou attestations auxquels donnent droit la formation et l'accès à la qualification ;
- les modalités de financement de la formation (ainsi qualifier la formation de « gratuite » ou de « 100% prise en charge » peut être considéré comme trompeur).

La CDC se réserve le droit d'engager des poursuites à l'encontre de tout Organisme de formation pour publicité trompeuse et de suspendre le référencement dudit Organisme, dans les conditions définies à l'article 4 des CP OF.

## **7.3 OBLIGATIONS LIEES A L'EXECUTION DES FORMATIONS**

Au terme de la procédure dématérialisée d'inscription, l'Organisme de formation est tenu d'adresser par tout moyen une convocation au Stagiaire.

L'Organisme de formation s'engage à réaliser toutes les Actions prévues lors de l'inscription du Stagiaire:

- En cas de Formation en présentiel, l'Organisme de formation est tenu de recevoir le Stagiaire dans des conditions adéquates permettant la réalisation de la formation. Il s'engage à exécuter l'Action de formation établie, en cohérence avec les objectifs préalablement déterminés. Il est tenu de mettre en œuvre les moyens pédagogiques et techniques nécessaires à la réalisation de la formation (mise à disposition de supports pédagogiques, documentation, équipements divers).
- En cas de Formation à distance, l'Organisme de formation met en place un système de suivi de l'action de formation afin de lever toute incertitude liée à la réalité de la formation exécutée par le Stagiaire. Lorsque la Formation se déroule en ligne, l'Organisme de formation garantit l'accès au site. Pour cela, il adresse au Stagiaire les identifiants nécessaires pour bénéficier des services inclus dans la formation. Les Services sont accessibles pendant la durée souscrite. Cette durée prend effet à la date indiquée par l'Organisme de formation dans le récapitulatif adressé au Stagiaire au moment de la confirmation de son inscription. L'Organisme de formation s'engage à fournir les formations en ligne, respectant le contenu de l'Action de formation prévu. Le Stagiaire est seul responsable d'effectuer les formations en ligne dans le respect des durées applicables et des conditions générales d'utilisation du service mis à sa disposition.
- En cas d'AFEST, l'Organisme de formation s'engage à analyser l'activité de travail du stagiaire pour, le cas échéant, l'adapter à des fins pédagogiques ; désigner préalablement un formateur pouvant exercer une fonction tutorale ; mettre en place des phases réflexives, distinctes des mises en situation de travail et destinées à utiliser à des fins pédagogiques les enseignements tirés de la situation de travail, qui permettent d'observer et d'analyser les écarts entre les attendus, les réalisations et les acquis de chaque mise en situation afin de consolider et d'explicitier les apprentissages ; mener des évaluations spécifiques des acquis de la formation qui jalonnent ou concluent l'action (Article D. 6313-3-2 du Code du travail).

L'Organisme de formation s'engage à fournir la formation avec toute la diligence et soin raisonnables dans les règles de l'art.

Etant soumis à une obligation de moyens, l'Organisme de formation sera tenu responsable vis-à-vis du Stagiaire en cas de faute prouvée et uniquement pour les dommages directs résultant d'une mauvaise exécution de ses prestations de formation, à l'exclusion de tout dommage indirect. En tout état de cause, l'Organisme de formation est soumis à une obligation de moyens et ne peut être tenu responsable de la non-finalisation d'une Session de formation ou d'un Module par le Stagiaire, ni des résultats du Stagiaire aux examens qui relèvent de la seule responsabilité de ces derniers.

En cas de Formation mixte, les dispositions relatives aux Formations en présentiel et en ligne s'appliquent.

L'Organisme de formation est tenu de conserver tout document et pièce de nature à justifier de la réalité de la formation pendant une période de 4 (quatre) ans à compter de l'exécution de la formation, et d'en assurer l'intégrité.

#### **7.4 OBLIGATIONS LIEES AUX INSCRIPTIONS AUX EXAMENS ET AUX CONCOURS A L'ISSUE DE LA FORMATION**

L'Organisme de formation informe le Stagiaire sur les conditions d'inscription (date d'ouverture, de clôture, modalités d'inscription) de la certification, les conditions de passage de ladite certification, ainsi que les documents délivrés en cas de réussite. Il valide les prérequis du Stagiaire pour suivre la formation en vue de la certification.

L'Organisme de formation est tenu d'assurer, conformément à l'article L. 6323-6 du code du travail, les conditions d'accès aux examens de certification, notamment lorsque la formation est sanctionnée par une certification enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles ou au Répertoire Spécifique.

L'Organisme de formation est tenu à un objectif de moyen et non de résultat quant à la réussite de la certification par le Stagiaire,

#### **7.5 GARANTIES**

Il est rappelé que la CDC n'est pas partie aux relations existantes entre les Organismes de formation et les Titulaires du compte. En conséquence, les Organismes de formation s'engagent à défendre, exonérer de toute responsabilité et indemniser la CDC, ses agents, dirigeants, représentants, contre toutes pertes, demandes, condamnations, coûts et dépenses (y compris honoraires d'avocat) engagés par la CDC, survenus en raison de ou en relation avec une réclamation d'un Titulaire de compte ou de tout tiers afférente à une mauvaise exécution d'une Action de formation ou des obligations incombant à l'Organisme de formation, notamment en application du Code du travail ou du Code de la consommation.

### **ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DES TITULAIRES DE COMPTE**

Le Stagiaire reconnaît être seul responsable du choix de ses formations. Il lui appartient de vérifier qu'il a bien les connaissances initiales requises pour suivre chacune des sessions auxquelles il s'inscrit, l'Organisme de formation ne pouvant être tenu pour responsable d'une éventuelle inadéquation entre la formation suivie et le niveau des Stagiaires.

Dans le cadre de l'utilisation du service de formation, le Stagiaire prend les engagements exposés ci-après :

- Participer à la Session de formation : le Stagiaire s'engage à participer à la Session de formation à laquelle il est inscrit, sous réserve de l'exercice de son droit de rétractation et hors cas de force majeure dûment justifiés mentionnés à l'article 6.2.
- S'inscrire à l'examen de certification : il appartient au Stagiaire d'effectuer les démarches nécessaires auprès de l'Organisme de formation, de l'administration ou de l'organisme concerné pour s'inscrire aux évaluations, examens ou concours préparés.
- Se présenter aux évaluations, examens ou concours à l'issue d'une formation : le Stagiaire s'engage à se présenter aux examens prévus, en vue de l'obtention de la certification visée.
- Déclarer sa sortie de formation sur la Plateforme au plus tard dans les 3 (trois) jours ouvrés, à compter de la date de sortie.

- Respecter les droits et devoirs associés au statut de demandeur d'emploi pour le Stagiaire inscrit à Pôle emploi dans le cas d'un abondement en droits complémentaires par Pôle emploi.

Pendant les Sessions de formation, le Stagiaire s'engage à respecter le règlement intérieur afférent à l'hygiène et à la sécurité, affiché dans les locaux dans lesquels auront lieu les Sessions de formation.

Le Stagiaire reconnaît que les supports de formation auxquels il a accès lui sont remis pour son usage personnel. Ces supports sont couverts par des droits de propriété intellectuelle appartenant à l'Organisme de formation et le Stagiaire respectera les droits qui lui sont consentis tels que mentionnés à l'article 14.

## **ARTICLE 9 – ACCESSIBILITE ET QUALITE DU SERVICE**

### **9.1 DISPONIBILITE DU SERVICE**

La Plateforme est en principe accessible 24 (vingt-quatre) heures sur 24 (vingt-quatre) et 7 (sept) jours sur 7 (sept) à l'exception de la survenance d'un événement de force majeure, des périodes de maintenance, d'entretien et de mise à jour qui se feront autant que faire se peut la nuit, période au cours de laquelle la Plateforme est moins utilisée.

En cas d'incident technique, la CDC fera ses meilleurs efforts pour corriger toute anomalie, erreur ou dysfonctionnement dans les meilleurs délais. Elle s'engage à respecter un taux de disponibilité, conforme aux engagements pris avec l'Etat dans le cadre de la Convention d'Objectif et de Performance. Tout Utilisateur qui constaterait une difficulté liée à l'un des cas susmentionnés s'engage à en avvertir immédiatement la CDC :

- En cas de problème d'accès à la Plateforme, l'Utilisateur contacte la hotline au numéro 0970 823 551,
- En cas d'incident pendant l'utilisation de la Plateforme, l'Utilisateur complète le formulaire de contact mis à disposition sur sa Plateforme pour décrire et déclarer l'anomalie.

La CDC fera ses meilleurs efforts pour corriger le problème dans les meilleurs délais.

### **9.2 SECURITE DU SERVICE**

La CDC met en œuvre tous les moyens possibles pour fournir un Service en conformité avec les exigences de l'Etat en matière de sécurité et confidentialité ainsi que l'état de l'art en la matière. Aux fins d'utilisation du Site, l'Utilisateur doit disposer des compétences, des matériels et des logiciels requis pour l'utilisation d'Internet et de logiciels anti-virus mis à jour régulièrement. Lorsque l'Utilisateur doit utiliser un mot de passe pour accéder à la Plateforme, il s'engage à en faire un usage strictement personnel et reste responsable de son utilisation.

Il s'engage à respecter les consignes de sécurité qui peuvent être mentionnées en tant que de besoin sur la Plateforme aux fins d'assurer la sécurité de celle-ci et éviter les intrusions malveillantes.

La CDC reste soumise à une obligation de moyens sur les mesures à adopter pour assurer la sécurité de la Plateforme et ne pourra être tenue responsable des pertes de données ou de fichiers, des dommages causés par l'intrusion malveillante de tiers, d'utilisation frauduleuse du Service ou d'usurpation d'identité.

### **9.3 LIENS HYPERTEXTES**

La Plateforme permet aux Utilisateurs d'accéder par des liens hypertextes à d'autres sites, conçus et gérés sous la responsabilité de tiers.

Les liens hypertextes que les Organismes de formation peuvent ajouter sur les fiches descriptives de leurs offres de formation sont restreints à :

- une autre Action de formation complémentaire à celle choisie par le Titulaire de compte et disponible sur la Plateforme ;
- la page du site internet de l'Organisme de Formation relative à l'Action de formation choisie par le Titulaire de compte.

La CDC ne saurait être responsable, contrôler ou garantir l'actualité et l'exactitude des informations diffusées sur les sites des sociétés, organismes ou personnes privées vers lesquels renvoient les liens. Elle décline toute responsabilité s'agissant de l'utilisation des dits sites et ne pourra être tenue pour responsable des dommages causés par l'accès à un site conçu et géré sous la responsabilité de tiers.

#### **9.4 RESPONSABILITE DE LA CDC EN CAS DE DOMMAGE RESULTANT DE L'UTILISATION DE LA PLATEFORME**

Il est précisé que la CDC ne pourra voir sa responsabilité engagée à la suite d'un quelconque dommage résultant de l'utilisation que les Utilisateurs feront de la Plateforme, ni des limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques impactant les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données, ou encore en cas d'encombrement des réseaux.

La CDC ne pourra par ailleurs être tenue responsable des dommages indirects qui résulteraient de l'utilisation de la Plateforme, en particulier des pertes d'exploitation (chiffre d'affaires, revenus ou bénéfiques), des pertes d'opportunités, des préjudices d'image ou de réputation, préjudice commercial ou économique, éventuellement subis par les Utilisateurs.

#### **ARTICLE 10 – CONTROLE, PREVENTION ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

Agir contre la fraude contribue à préserver les droits à la formation professionnelle.

La CDC participe à la prévention et à la lutte contre la fraude, en collaboration avec les services de contrôle de l'Etat, les financeurs de la formation professionnelle, France compétences et les organismes certificateurs.

Est considérée comme une fraude toute irrégularité, acte ou abstention commis de manière intentionnelle et ayant pour effet de causer un préjudice aux finances publiques (circulaire ministérielle 09-5/G3 du 6 mai 2009). Le champ de la fraude recouvre ainsi différents types d'agissements, tels que notamment la falsification, les déclarations erronées, la collusion, la dissimulation de faits déterminants en vue de tirer un avantage à des fins personnelles ou pour le compte d'une personne physique ou morale tiers, l'usurpation d'identité (d'une personne physique ou morale), l'usurpation de qualité, la production de faux ou bien le délit d'escroquerie.

C'est entre autres à travers ces actions de contrôle que la CDC peut participer à garantir un service public de la formation efficace et pérenne. La Caisse des dépôts effectue ses contrôles de manière proportionnée aux objectifs définis avec l'Etat dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Performance prévue aux articles L.6333-5 et R.6333-8 du Code du travail. Ils peuvent être réalisés, sur place ou sur pièces, pour toutes les Actions de formation référencées sur la Plateforme et peuvent avoir lieu, en amont, pendant ou après la réalisation d'une Action de formation.

Dans le cadre de sa mission de contrôle, la CDC peut déléguer tout ou partie de ses interventions à un prestataire.

En tout état de cause, toutes les déclarations et tous les justificatifs demandés peuvent faire l'objet d'un contrôle soit auprès des Organismes de Formation soit auprès des titulaires de compte, ou d'échange d'informations avec les services de contrôle de l'Etat.

La procédure de contrôle est impartiale, transparente et contradictoire de façon à permettre un échange contradictoire avec l'Organisme de formation, et le cas échéant le Titulaire du compte.

#### **ARTICLE 11 – MODALITES D'EVALUATION DES FORMATIONS**

Après sa déclaration de sortie de formation, le Titulaire de compte a accès via la Plateforme, sur son dossier de formation, à un questionnaire qui lui permet d'évaluer la formation qu'il a suivie.

L'évaluation de la formation porte sur les thématiques suivantes qui peuvent faire l'objet d'une note allant de 1 (minimum) à 5 (maximum) :

- L'accueil de l'organisme de formation ;
- Le contenu de la formation ;

- La qualité de l'équipe de formateurs ;
- Les moyens mis à disposition ;
- La qualité de l'accompagnement.

Une note de synthèse est calculée par la moyenne des notes recueillies.

Cette évaluation est facultative et elle est publiée de manière anonyme.

Les évaluations sont publiées sur la Plateforme et sont visibles par les Titulaires de compte lors de la recherche d'une formation, ainsi que par les Organismes de formation concernés.

## **ARTICLE 12 – COMPORTEMENT GENERAL DES UTILISATEURS SUR LA PLATEFORME**

### **12.1 REGLES DE BONNE CONDUITE**

Dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, les Utilisateurs s'engagent à respecter les règles de bonne conduite exposées ci-après :

- garantir le bon usage de la Plateforme et en respecter la destination ;
- ne pas faire d'usage de la Plateforme qui soit de nature à porter préjudice à l'Etat, aux droits de la CDC, d'un Utilisateur, d'un Titulaire de Compte, d'un Financier ou d'un Organisme de formation référencé ;
- ne pas usurper l'identité d'un tiers dans le but d'obtenir illégalement et indûment un droit ou une prestation ;
- ne pas usurper l'identité d'un tiers en vue d'obtenir les renseignements relatifs à ce tiers ;
- ne pas usurper les identifiants d'un tiers pour utiliser son compte ;
- ne pas utiliser, falsifier, reproduire et/ou diffuser, sans en être expressément autorisé, ou à des fins autres que celles prévues au titre du Compte personnel de formation, les données à caractère personnel d'un autre Titulaire de Compte ;
- ne pas utiliser de façon illicite, illégale ou frauduleuse les informations transitant sur la Plateforme, que cette utilisation ait ou non pour cause ou origine le compte d'un Titulaire ;
- ne pas altérer ou perturber l'intégrité de la Plateforme et/ou des données qui y sont contenues en y introduisant des virus, chevaux de Troie, vers, bombes logiques ou tout autre programme susceptible de causer des dommages à la Plateforme ou de porter atteinte aux données ;
- ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à la Plateforme ou aux systèmes de réseaux qui lui sont associés ou d'intercepter des données ;
- utiliser la Plateforme dans le respect des législations et réglementations nationales et/ou internationales applicables.

Les Utilisateurs s'engagent à respecter également toutes les autres dispositions qui leur sont applicables au titre des CG ou de leurs CP respectives.

### **12.2 MESURES APPLICABLES EN CAS DE MANQUEMENT DES PARTIES**

Il est précisé que la CDC est habilitée, en cas de manquement des Titulaires de compte ou des Organismes de formation à l'une de leurs obligations, à prendre toutes mesures relatives notamment à la clôture du dossier de formation, à la facturation ou au crédit des droits afin de préserver les intérêts des Organismes de formation et des Titulaires de compte.

En outre, en cas de manquement à l'une de leurs obligations, la CDC se réserve le droit de suspendre à titre conservatoire l'accès au service au Titulaire de Compte ou à l'Organisme de formation concerné, après une notification par courrier, conformément aux dispositions prévues à l'article 13 et à appliquer les autres mesures visées dans leurs CP respectives.

De surcroît, le Titulaire du Compte ou l'Organisme de formation concerné s'expose, en outre, à des poursuites judiciaires en cas de manquements à leurs obligations légales.

## **ARTICLE 13 – PROCEDURE CONTRADICTOIRE**

### **13.1 DIFFEREND ENTRE LA CDC D'UNE PART ET LES OF OU TITULAIRES DE COMPTE D'AUTRE PART**

13.1.1. En présence de tout différend entre la CDC d'une part et les OF ou Titulaires de compte d'autre part, les Parties conviennent d'appliquer la présente procédure aux fins de tenter de trouver un accord amiable. La CDC adresse par tout moyen physique ou dématérialisé permettant d'en garantir la date de réception, à la partie en manquement, une lettre d'observations.

A réception de la lettre d'observations, le Titulaire du compte ou l'Organisme de formation concerné bénéficie d'une période d'échange et de dialogue pour discuter des constats et observations adressés. Cette période est dite « Période Contradictoire ».

Durant cette Période Contradictoire, le Titulaire du compte ou l'Organisme de formation dispose d'un délai d'un mois pour formuler ses observations écrites, apporter les précisions nécessaires, faire part d'un éventuel désaccord, ou bien fournir tout document utile.

Au cours de cette Période Contradictoire, un entretien peut être convenu par les parties afin de favoriser un débat oral et contradictoire. Il ne revêt aucun caractère contraignant.

Lorsque l'entretien est organisé à la demande de la CDC, celle-ci adresse préalablement par tout moyen à l'Organisme de formation ou au Titulaire de compte une demande d'entretien précisant la date, l'heure, le lieu ainsi que son objet. La demande mentionne que la personne entendue peut être accompagnée d'un conseil de son choix. Un compte-rendu est dressé suite à l'entretien. Il doit obligatoirement comporter la date et le lieu de l'échange ainsi que les informations relatives à l'identité du ou des agents de la CDC y ayant participé, de la personne entendue et, le cas échéant, du conseil. Une copie du compte-rendu de l'entretien est remise à la personne entendue à sa demande.

Cette Période Contradictoire peut être prolongée pour une durée maximale d'un mois à la demande de l'Organisme de formation ou du Titulaire de compte. Cette demande doit être motivée et doit intervenir au cours du délai initial d'un mois. La CDC notifie à l'Organisme de formation ou au Titulaire de compte si elle accepte ou non la prolongation du délai imparti et lui indique le cas échéant la durée accordée.

Cette Période Contradictoire peut être également prolongée par la CDC lorsque les contrôles réalisés font apparaître de nouveaux éléments nécessitant un échange complémentaire avec l'Organisme de formation ou le Titulaire de compte.

Lorsque l'Organisme de formation ou le Titulaire de compte adresse les observations ou pièces justificatives demandées après la fin du délai imparti (soit après le délai initial d'un mois, soit après le délai accordé dans le cadre de la prolongation), la CDC se réserve le droit de statuer indépendamment des éléments adressés.

Au terme de la Période Contradictoire, la CDC notifie la décision par tout moyen physique ou dématérialisé permettant d'en garantir la date de réception.

Cette décision précise les suites données par le Titulaire du compte ou l'Organisme de formation aux demandes qui lui ont été adressées par la CDC et s'il y a lieu les éventuelles mesures décidées à la suite du contrôle effectué et, le cas échéant, la décision de non-paiement ou de recouvrement des sommes versées

Si des manquements d'une particulière gravité sont constatés, notamment en cas de fraude, les services compétents de l'Etat sont alertés en vue d'un contrôle, sur place et sur pièces, des Actions de formation en cours ou passées.

A la suite de cette Période Contradictoire, le Titulaire du compte ou l'Organisme de formation pourront saisir les services de Médiation du Groupe Caisse des dépôts, selon les modalités prévues au deuxième alinéa de l'article 17.1 des présentes CG.

13.1.2 En cas de différend entre un Titulaire de compte ou un Organisme de formation et la CDC, le Titulaire de compte ou l'Organisme de formation adresse à la CDC un courrier de réclamation par LRAR à l'adresse suivante :

*Caisse des dépôts et consignations  
Direction des Politiques Sociales  
A l'attention du Directeur de la formation professionnelle et des compétences  
12 avenue Pierre Mendès France  
75013 PARIS*

La CDC adresse ses observations au Titulaire de Compte ou à l'Organisme de formation dans un délai raisonnable.

En l'absence de règlement du litige entre les Parties, elles pourront saisir le service de Médiation du Groupe Caisse des dépôts, selon les modalités prévues au deuxième alinéa de l'article 17.1 des présentes CG.

Il est précisé que la CDC instruira uniquement les réclamations envoyées par courrier à l'adresse mentionnée ci-dessus.

### **13.2 DIFFEREND ENTRE LES ORGANISMES DE FORMATION ET LES TITULAIRES DE COMPTE / STAGIAIRES**

En cas de réclamation ou de différend opposant un Organisme de formation à un Titulaire de compte, le Titulaire de compte pourra adresser sa réclamation à l'Organisme de formation.

Les deux Parties feront leurs meilleurs efforts pour régler par elles-mêmes le litige les opposant.

Après démarche préalable écrite du Titulaire de compte vis-à-vis de l'Organisme de formation concerné, le Service de Médiation auquel adhère l'Organisme de formation peut être saisi pour tout litige relatif à l'exécution d'une Action de formation.

### **13.3 DIFFEREND ENTRE UN FINANCEUR D'UNE PART ET UN TITULAIRE DE COMPTE OU UN ORGANISME DE FORMATION D'AUTRE PART**

La CDC n'est en aucun cas responsable de la relation entre un Financier et un Titulaire de compte ou de la relation entre un Financier et un Organisme de formation.

A ce titre, la CDC ne pourra aucunement être tenue pour responsable par les Titulaires de compte et les Organismes de formation en cas de contestation par ces derniers des critères d'éligibilité à l'Abondement en droits complémentaires définis par le Financier. En outre, la CDC ne pourra être tenue pour responsable en cas de non-respect par le Financier de ses conditions et modalités d'Abondements en droits complémentaires ou d'une erreur de ce dernier dans l'attribution des Abondements en droits complémentaires.

Par ailleurs, la CDC ne pourra aucunement être tenue pour responsable par les Titulaires de compte s'agissant d'une erreur commise par le Financier dans le choix de la typologie de Dotation, dans la détermination de son montant ou dans l'attribution de celle-ci à son bénéficiaire.

En cas de réclamation ou de différend opposant un Financier à un Titulaire de compte ou un Financier à un Organisme de Formation, le Titulaire de compte ou l'Organisme de formation pourront adresser leur réclamation au Financier.

Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour régler par elles-mêmes le litige les opposant.

## **ARTICLE 14 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **14.1 PROPRIETE INTELLECTUELLE DE LA CDC**

**14.1.1.** La CDC est titulaire ou détient les droits d'exploitation de tous les droits de propriété intellectuelle (tels que notamment droits d'auteur, droits voisins, droits des marques, droits des producteurs de bases de données) portant tant sur la structure de la Plateforme que sur tous ses contenus (tels que notamment textes, images, sons, vidéos, photographies, logos, marques, éléments graphiques, outils, logiciels, documents), à l'exception des contenus (présentation, marques, logos, images, vidéo, photographies, ...) publiés par les Organismes de formation sur la Plateforme pour lesquels la CDC bénéficie d'un droit d'utilisation dans le seul cadre et pour les seuls besoins d'administration de la Plateforme. Par droit d'utilisation de la CDC on entend, le droit de la CDC d'utiliser, représenter, reproduire, diffuser et communiquer lesdits contenus (en tout ou partie) aux Utilisateurs, au travers de la Plateforme, aussi longtemps que l'Organisme de formation est référencé sur la Plateforme ; étant précisé que l'Organisme de formation autorise la CDC à modifier lesdits contenus pour répondre aux nécessités et aux contraintes techniques ainsi qu'aux exigences légales.

En outre, l'Organisme de formation accepte que la CDC archive les informations relatives à toutes les Actions de formation référencées pendant une durée de quatre ans. L'Organisme de formation peut accéder à l'ensemble des Sessions de formation archivées.

Chaque Organisme de formation s'interdit d'utiliser ou d'exploiter tout contenu de la Plateforme appartenant à la CDC ou à un autre Organisme de formation.

Chaque Titulaire de compte s'interdit d'utiliser ou d'exploiter tout contenu de la Plateforme appartenant à la CDC ou à un Organisme de formation.

**14.1.2.** Il est précisé que la marque « moncompteformation » et le logo y afférent, sont la propriété du ministère du travail et sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et leur usage est strictement limité.

A compter de leur référencement sur la Plateforme, les Organismes de formation seront autorisés à reproduire gratuitement un cartouche graphique mis à disposition par la CDC à des fins exclusives de promotion des seules Actions de formation éligibles au CPF enregistrées dans l'application de gestion de moncompteformation, et accessibles via la Plateforme.

Ce cartouche, qui comporte la mention : « cette Offre de formation est éligible à moncompteformation » pourra être utilisé sur tout support numérique ou papier. L'Organisme de formation s'engage à en respecter la charte graphique, à conserver l'intégralité des éléments le composant, les codes couleurs et proportions. Tout usage de ce cartouche sous une forme modifiée (ajout, modification ou suppression d'éléments) est strictement interdit. En aucun cas, l'Organisme de formation n'est autorisé à utiliser ce cartouche pour d'autres formations que celles accessibles via la Plateforme ou pour assurer la promotion de ses propres activités, en dehors de la Plateforme.

En aucun cas, l'Organisme n'est autorisé à utiliser la marque « moncompteformation » et le logo y afférent. Tout non-respect de cet engagement expose l'Organisme de formation à des mesures pouvant aller jusqu'à son déréférencement.

### **14.2 PROPRIETE INTELLECTUELLE DES OF**

Les Organismes de formation sont en outre titulaires des droits de propriété intellectuelle afférents aux supports de formation remis aux Stagiaires et ces derniers ne peuvent en faire qu'un usage personnel, sans transmission à un tiers de quelque façon que ce soit. Tout usage à des fins commerciales ou professionnelles est strictement interdit.

Le Stagiaire bénéficie d'un droit d'utilisation et de reproduction pour son usage propre du support de formation non exclusif, incessible, non transmissible. Il n'emporte aucune cession de droits de propriété intellectuelle et aucune autorisation pour le Stagiaire d'utiliser les logos et marques de l'Organisme de formation avec lequel il a contracté.

### **14.3 GARANTIE EN CONTREFAÇON**

L'Organisme de formation garantit que les contenus publiés par lui sur la Plateforme ne portent pas atteinte à des droits de propriété intellectuelle ou tout autre droit de propriété de tiers. Il garantit en outre qu'il n'existe pas de litige en cours, de risque de litige, d'arbitrage ou autre action similaire devant une juridiction, relatif à une action en contrefaçon ou une action en violation de tout droit de propriété intellectuelle ou autres droits qui, prononcé contre l'Organisme de formation, interférerait avec sa capacité à honorer la présente licence.

En cas d'action initiée par un tiers à l'encontre de la CDC du fait d'un contenu appartenant à un Organisme de formation, publié sur la Plateforme, l'Organisme de formation concerné s'engage à défendre, exonérer de toute responsabilité et indemniser la CDC, ses agents, dirigeants, représentants, contre toutes pertes, demandes, condamnations, coûts et dépenses (y compris honoraires d'avocat) engagés par la CDC pour sa défense.

L'Organisme de formation renonce, en cas de manquement aux stipulations des présentes CG et CP s'appliquant à lui, à la possibilité de contester la suspension ou la suppression des actions ou formations publiées par lui sur la Plateforme.

### **ARTICLE 15 – MODIFICATION DES CG ET DES CP**

La CDC pourra être amenée à modifier les présentes CGU afin de se conformer notamment à la réglementation en vigueur ou à toute évolution des services proposés.

Toute modification des présentes CGU sera publiée sur la Plateforme avec la mention de la date de mise à jour. Les CGU modifiées devront être acceptées par le Titulaire du compte ou l'Organisme de formation lors de sa nouvelle connexion.

Les CGU (CG et CP) applicables sont celles en vigueur à la date de l'utilisation du Service.

### **ARTICLE 16 – DROIT APPLICABLE**

Les présentes CG complétées par les CP correspondantes sont soumises à la loi française.

### **ARTICLE 17 – JURIDICTION COMPETENTE**

#### **17.1 LITIGE ENTRE LA CDC ET LE TITULAIRE DE COMPTE OU UN ORGANISME DE FORMATION**

En cas de litige, relatif à l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes conditions générales, concernant la relation entre la CDC d'une part et l'Organisme de formation ou le Titulaire de compte d'autre part, les Parties feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à un accord amiable.

Il est précisé qu'une médiation conduite par le service de Médiation du groupe Caisse des dépôts pourra être recherchée en vue d'une tentative de règlement amiable entre lesdites Parties. Une saisine sur la base de pièces justificatives pourra être effectuée par les Parties en ligne (<https://www.caissedesdepots.fr/mediation-de-la-consommation-du-groupe-caisse-des-depots>) ou par courrier postal (La Médiatrice, Caisse des dépôts, 56 rue de Lille, 75536 Paris).

A défaut d'accord amiable le litige sera soumis aux tribunaux compétents en fonction des Parties concernées par le litige.

#### **17.2 LITIGE ENTRE LE TITULAIRE DE COMPTE ET L'ORGANISME DE FORMATION**

Il est rappelé qu'en cas de litige entre un Organisme de formation et un Titulaire de compte afférent à l'exécution d'une Action de formation souscrite au travers de la Plateforme, il revient au Titulaire du compte d'adresser une réclamation à l'Organisme de formation.

Préalablement à toute action contentieuse, le Titulaire de compte dispose du droit de recourir à un médiateur. La médiation est un processus de règlement amiable des litiges gratuit, confidentiel, et rapide que chaque partie est libre d'accepter et d'interrompre à tout moment.

Conformément à l'article L. 616-1 du code de la consommation, l'Organisme de formation référencé sur la Plateforme Mon Compte Formation communique aux Titulaires de compte les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet ou tout autre support adapté transmis préalablement à l'inscription du Titulaire de compte.

A défaut d'accord amiable entre l'Organisme de formation et le Titulaire du compte, le juge judiciaire sera compétent pour traiter le litige les opposant.

En cas d'introduction d'un recours auprès du juge judiciaire, le Titulaire de compte en informe la CDC.

### **17.3 LITIGE ENTRE UN FINANCEUR D'UNE PART ET UN TITULAIRE DE COMPTE OU UN ORGANISME DE FORMATION D'AUTRE PART**

Il est rappelé qu'en cas de litige afférent à la relation entre le Financier d'une part et le Titulaire de compte ou l'Organisme de formation d'autre part, il revient au Titulaire de compte ou à l'Organisme de formation d'adresser une réclamation au Financier concerné.

Dans le cas d'un litige entre Pôle emploi et un Titulaire de compte relatif à l'attribution d'un Abondement en droits complémentaires, le Titulaire de compte dispose du droit de recourir au médiateur de Pôle emploi préalablement à toute action contentieuse. La médiation est un processus de règlement amiable des litiges gratuit, confidentiel, et rapide que chaque partie est libre d'accepter et d'interrompre à tout moment. Les informations relatives au médiateur désigné par Pôle emploi figurent sur le site Internet (<https://www.pole-emploi.fr/candidat/vos-droits-et-demarches/reclamations/le-mediateur-de-pole-emploi.html>) de Pôle emploi.

Par ailleurs, selon le litige, Pôle emploi peut être conduit à intervenir auprès de l'Organisme de formation pour constater d'éventuels écarts au cahier des charges présenté dans le devis de formation. Pôle emploi s'engage à informer la CDC en cas de manquement d'un Organisme de formation aux exigences du décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

A défaut d'accord amiable entre le Financier d'une part et le Titulaire de compte ou l'Organisme de formation d'autre part, le juge compétent en fonction des Parties concernées pourra être saisi pour traiter le litige les opposant.

Le Directeur des Politiques Sociales  
de la Caisse des Dépôts

Michel YAHIEL

**CONDITIONS PARTICULIERES**  
**TITULAIRES**

<b>ARTICLE 1 – SERVICES ACCESSIBLES AUX TITULAIRES D’UN COMPTE PERSONNEL DE FORMATION</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 – CREATION D’UN ESPACE PERSONNEL PAR LES TITULAIRES D’UN COMPTE PERSONNEL DE FORMATION</b>	<b>3</b>
2.1 ENGAGEMENTS DU TITULAIRE DU COMPTE	3
2.2 MODALITES D’ACCES A L’ESPACE PERSONNEL	4
2.3 GESTION DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION	5
2.4 DESACTIVATION DU COMPTE	5
<b>ARTICLE 3 – INSCRIPTION ET COMMANDE D’UNE ACTION DE FORMATION</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 4 – MODALITES SPECIFIQUES LIEES AUX ABONDEMENTS EN DROITS COMPLEMENTAIRES PAR LES FINANCEURS</b>	<b>6</b>
4.1 PRINCIPES GENERAUX	6
4.2 MODALITES SPECIFIQUES LIEES A L’ABONDEMENT EN DROITS COMPLEMENTAIRES DE POLE EMPLOI POUR LES DEMANDEURS D’EMPLOI	6
<b>ARTICLE 5 – MODALITES LIEES AUX DOTATIONS ATTRIBUEES PAR LES FINANCEURS AUX TITULAIRES DE COMPTE</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 6 – POLITIQUE D’ANNULATION ET D’ABSENCE DU STAGIAIRE</b>	<b>8</b>
6.1 DROIT DE RETRACTATION	8
6.2 CONDITIONS ET CONSEQUENCES FINANCIERES DE L’ANNULATION DE LA FORMATION PAR LE STAGIAIRE AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION	8
6.3 CONDITIONS ET CONSEQUENCES FINANCIERES DE L’ABSENCE DU STAGIAIRE PENDANT LA FORMATION	9
6.4 CONSEQUENCES EN CAS D’ANNULATION DE LA FORMATION PAR L’ORGANISME DE FORMATION AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION	10
6.5 CONSEQUENCES EN CAS D’INTERRUPTION DE LA FORMATION PAR L’ORGANISME DE FORMATION	10
<b>ARTICLE 7 – MANQUEMENTS DES TITULAIRES DE COMPTE A LEURS OBLIGATIONS</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 8 – MESURES PRISES PAR LA CDC EN CAS DE MANQUEMENTS</b>	<b>11</b>
8.1 SUSPENSION DU COMPTE	11
8.2 CONDITIONS DE REOUVERTURE DU SERVICE	11
<b>ARTICLE 9 – CONDITIONS FINANCIERES</b>	<b>11</b>
9.1 GRATUITE DU SERVICE	11
9.2 MOBILISATION DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION	11
9.3 PAIEMENT D’UN RESTE A PAYER	11
9.4 REMBOURSEMENT DES SOMMES INDUMENT VERSEES AU TITULAIRE DU COMPTE	12

## **ARTICLE 1 – SERVICES ACCESSIBLES AUX TITULAIRES D'UN COMPTE PERSONNEL DE FORMATION**

Pour accéder à l'ensemble des services décrits ci-dessous, le Titulaire du compte doit obligatoirement avoir activé son Compte personnel de formation et renseigné son Espace personnel, dans les conditions définies à l'article 2.2 des présentes CP.

La Plateforme permet d'accéder aux services suivants, à partir de la création d'un Espace personnel :

- activation du Compte personnel de formation
- consultation des droits à la formation
- consultation des Dotations reçues par un employeur
- élaboration de son projet professionnel
- recherche d'un conseiller en évolution professionnelle
- recherche d'une formation parmi les formations éligibles au CPF
- recherche d'un Organisme de formation
- création d'un dossier de formation
- demande d'Abondements en droits complémentaires
- émission d'un document permettant au Titulaire de compte de solliciter auprès de son employeur une Dotation dans le cadre des dispositions du III de l'article L. 6323-4 du code du travail
- achat d'une formation
- confirmation de la formation réalisée
- évaluation de la formation suivie
- historique du parcours de formation

La non-activation du compte entraîne une limitation du Service. Lorsqu'il n'a pas activé son compte, le Titulaire du Compte peut consulter les Offres de formation mises en ligne, mais ne peut s'y inscrire.

## **ARTICLE 2 – CREATION D'UN ESPACE PERSONNEL PAR LES TITULAIRES D'UN COMPTE PERSONNEL DE FORMATION**

### **2.1 ENGAGEMENTS DU TITULAIRE DU COMPTE**

- Utilisation de l'Espace personnel à titre individuel

Le Titulaire du Compte personnel de formation s'engage à respecter les présentes CP (conditions particulières).

Il s'engage à n'utiliser que l'Espace personnel créé sous sa propre identité. Toute usurpation d'identité est passible de poursuites, conformément à l'article 226-4-1 du Code Pénal.

- Sécurité et confidentialité du mot de passe

Le Titulaire du compte s'engage à garder secret le mot de passe choisi lors de la création de son compte et à ne pas le communiquer à un tiers.

Le Titulaire du compte est seul autorisé à accéder à son Compte, à l'aide de son identifiant et de son mot de passe. Toute utilisation de la Plateforme au moyen de ses identifiants et mot de passe est réputée avoir été faite par le Titulaire du Compte lui-même\*.

\*Excepté pour les personnes mineures ou faisant l'objet d'une mesure de protection juridique (mise sous sauvegarde de justice, sous tutelle ou sous curatelle), pour lesquelles la gestion du compte est effectuée par un tiers autorisé en qualité de représentant légal. Dans un tel cas, le tiers est tenu de respecter les dispositions du précédent paragraphe.

En cas d'utilisation frauduleuse de son mot de passe par un tiers, le Titulaire du compte en informe sans délai la CDC.

- Informations fournies

L'exactitude des informations fournies par le Titulaire du compte est une condition de la qualité du Service.

Le Titulaire du compte s'engage à fournir des informations personnelles exactes et conformes à la réalité, et à les mettre à jour sur son Espace personnel, afin d'en garantir l'exactitude et la fiabilité tout au long de l'évolution de son parcours.

Toute omission du Titulaire du compte relative à un changement de situation, après demande de mise à jour de sa situation par les services de la CDC, lorsqu'il bénéficie d'une majoration de droits liée à cette situation\* ou d'un Abondement en droits complémentaires, constitue un manquement, pouvant donner lieu à des mesures pécuniaires, conformément à l'article 7 des présentes.

\*Sont visées ici les personnes bénéficiant d'une majoration de droits en application des articles L.6323-11-1 et L.6323-11 alinéa 3, soit les personnes n'ayant pas atteint un niveau de formation supérieur au brevet ou notamment les personnes reconnues handicapées ou victimes d'accidents du travail ou de maladie professionnelle.

## **2.2 MODALITES D'ACCES A L'ESPACE PERSONNEL**

Le Titulaire du compte doit activer son Compte sur la Plateforme du Compte personnel de formation afin de bénéficier des Services de réservation d'Actions, Sessions et/ou Modules de formation de la Plateforme.

Pour accéder à son Espace personnel et activer son Compte, le Titulaire peut s'inscrire directement sur la Plateforme [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr) ou s'identifier avec le service France Connect.

Lorsqu'il s'inscrit sur la Plateforme, le Titulaire du compte suit les modalités suivantes :

- connexion sur la Plateforme [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr) ;
- renseignement des données personnelles obligatoires suivantes : numéro de sécurité sociale, nom de naissance, email, niveau de diplôme, adresse postale du domicile, numéro de téléphone ;
- saisie d'un code de sécurité (captcha) et choix d'un mot de passe sécurisé ;
- acceptation des CGU ;
- réception d'un email confirmant l'activation du Compte du Titulaire du compte.

Lorsqu'il s'identifie sur France Connect, le Titulaire du compte suit les modalités suivantes :

- connexion sur France Connect ;
- sélection du compte déjà utilisé (Ameli, Impôt, IDN La poste ou Mobile Connect) ;
- saisie de l'identifiant ou du mot de passe du compte sélectionné.

La saisie de l'identifiant et du mot de passe vaut preuve de la connexion du Titulaire du compte à son Espace personnel. Cet identifiant et ce mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. Ils seront demandés au Titulaire du compte à chacune de ses connexions à son Espace personnel.

En cas de difficultés dans l'activation ou l'utilisation de son compte, le Titulaire peut utiliser le guide de connexion disponible sur la Plateforme et/ou solliciter l'assistance technique par téléphone.

Afin d'assurer la sécurité de la Plateforme, du système d'information géré par le gestionnaire de la Plateforme et d'éviter toute intrusion malveillante et/ou frauduleuse par des personnes non habilitées, les mots de passe devront être constitués d'au moins 8 caractères (dont au moins 1 chiffre, 1 majuscule et 1 minuscule) et devront être renouvelés, à l'initiative du Titulaire du compte, tous les 6 (six) mois.

En cas de perte de son mot de passe, il sera proposé au Titulaire du compte de renouveler son mot de passe.

En cas d'utilisation frauduleuse de son mot de passe par un tiers, le Titulaire du compte, après en avoir informé sans délai la CDC conformément à l'article 2.1, devra renouveler son mot de passe.

Après avoir accédé à son compte, le Titulaire du compte doit se déconnecter de celui-ci en cliquant sur l'onglet « Déconnexion » afin qu'aucune personne non autorisée ne puisse y accéder. Le Titulaire du compte est invité à être vigilant, tout particulièrement lorsque celui-ci se connecte à son Compte depuis des postes publics (cybercafés, bibliothèques, universités, etc.).

## **2.3 GESTION DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION**

### **▪ Responsabilité du Titulaire du Compte**

Le Titulaire du compte reconnaît être le seul et unique responsable, à l'égard de toute autre personne (physique ou morale), de l'utilisation de ses éléments d'identification, des actions ou déclarations faites par l'intermédiaire de la saisine de ses identifiant et mot de passe sur son Espace.

Lorsque le Titulaire du Compte est mineur ou fait l'objet d'une mesure de protection juridique (mise sous sauvegarde de justice, sous tutelle ou sous curatelle), la gestion du compte est effectuée par les représentants légaux.

### **▪ Assistance d'un tiers**

Le Titulaire du Compte peut solliciter l'assistance d'un conseiller en évolution professionnelle conformément à l'article L. 6111-6 du Code du Travail. Toutefois, le Titulaire du compte reste le seul responsable de la gestion du Compte, de l'utilisation de ses éléments d'identification, comme des actions ou déclarations faites par l'intermédiaire de la saisine de ses identifiant et mot de passe sur son Espace personnel.

Le Titulaire du compte sera tenu responsable de toute action frauduleuse effectuée sur son compte, résultant de la divulgation volontaire à un tiers de son identifiant et de son mot de passe.

### **▪ Services liés au Compte**

Sur son Espace personnel, le Titulaire du compte pourra consulter le montant de ses droits à la formation.

L'Espace personnel permet également au Titulaire du compte de bénéficier des services suivants : activer son Compte, renseigner et modifier ses données personnelles, renouveler son mot de passe, compléter son parcours, renseigner ses compétences, rechercher un métier, rechercher un conseiller en évolution professionnelle, rechercher une formation parmi les formations éligibles au CPF, rechercher un Organisme de formation, créer et compléter son dossier de formation, réserver et s'inscrire à une Session de formation, effectuer une demande d'Abondement en droits complémentaires, recevoir une Dotation ou solliciter son employeur pour l'attribution d'une Dotation, se rétracter ou annuler son inscription, et évaluer sa formation.

## **2.4 DESACTIVATION DU COMPTE**

Le Compte personnel de formation ne peut être supprimé dans la mesure où des droits définis par la loi lui sont attachés.

Toutefois, le Titulaire du compte peut se désinscrire et clôturer son Espace personnel et par conséquent supprimer l'accès et la consultation de son Compte.

Pour bénéficier de l'ensemble des Services proposés par la Plateforme, à l'issue de la clôture de l'Espace personnel, il sera demandé au Titulaire du compte de se réinscrire sur la Plateforme.

## **ARTICLE 3 – INSCRIPTION ET COMMANDE D'UNE ACTION DE FORMATION**

Le service d'inscription et de Commande d'une Action de formation n'est accessible qu'aux Titulaires d'un Compte personnel de formation munis d'un identifiant d'authentification et d'un mot de passe. Le Titulaire de compte réalise son authentification via France Connect. Toute inscription à une Session ou un Module de formation est effectué par le Titulaire du compte, ou le cas échéant, par les tiers mentionnés à l'article 2.1.

Toute inscription est nominative. Les droits à la formation ne sont pas cessibles : le Titulaire du compte ne peut utiliser ses droits à la formation au bénéfice d'un tiers.

Il est rappelé au Titulaire du compte que toute demande de réservation induit une charge administrative pour l'Organisme de formation contacté. Le nombre de demandes d'inscription effectuées par le Titulaire du compte pour une Action de formation ne peut excéder 5 (cinq) demandes.

Par ailleurs, il est précisé au Titulaire de compte que l'Organisme de formation doit respecter un délai obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de sa proposition de Commande au Titulaire de compte et la date de début de la formation mentionnée dans sa proposition.

Lorsque le Titulaire du compte est intéressé par une Action de formation, il en vérifie les conditions, en particulier la date et le lieu de la Session, les prérequis exigés, les modalités d'exécution de la formation (Formation en présentiel, Formation en ligne, Formation mixte, AFEST), les frais annexes. Il garantit bénéficiaire, dans le cas où la Session a lieu pendant son temps de travail, de l'accord de son employeur.

## **ARTICLE 4 – MODALITES SPECIFIQUES LIEES AUX ABONDEMENTS EN DROITS COMPLEMENTAIRES PAR LES FINANCEURS**

### **4.1 PRINCIPES GENERAUX**

Conformément aux dispositions mentionnées à l'article 5.3 des CGU, le Titulaire de compte peut bénéficier via son Compte personnel de formation, d'un Abondement en droits complémentaires d'un Financier pour son projet de formation lorsque le montant des droits inscrits sur son compte ne couvre pas le coût de la formation sélectionnée.

Les Abondements en droits complémentaires auxquels le Titulaire de compte est éligible lui sont proposés lors de son achat de formation, après la proposition de Commande formulée par l'Organisme de formation. Les critères d'éligibilité à l'abondement sont librement définis par le Financier. A ce titre, il est rappelé que la CDC ne pourra aucunement être tenue pour responsable par le Titulaire de compte en cas de contestation par ce dernier des critères d'éligibilité à l'Abondement en droits complémentaires.

Dans le cadre du financement de son dossier de formation, le Titulaire de compte est libre de sélectionner le (les) Abondement(s) en droits complémentaires auquel(auxquels) il est éligible : il peut à ce titre décider de mobiliser tout ou partie de ces abondements ou décider de régler la totalité de son reste à payer conformément à l'article 9.3 des Présentes.

Il est précisé au Titulaire de compte que son refus de bénéficier d'un Abondement en droits complémentaires par un Financier peut être pris en compte par un autre Financier comme une condition de non-attribution.

L'Abondement en droits complémentaires est attribué au Titulaire de compte à la validation de son dossier de formation : aucun abondement ne sera garanti avant cette étape.

Lorsqu'il demande à bénéficier d'un Abondement en droits complémentaires, le Titulaire s'engage à réaliser l'Action de formation correspondante. Le Financier pourra le cas échéant être informé d'une annulation ou d'une interruption de la formation par le Titulaire de compte.

### **4.2 MODALITES SPECIFIQUES LIEES A L'ABONDEMENT EN DROITS COMPLEMENTAIRES DE POLE EMPLOI POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI**

Le Titulaire du compte ayant le statut de demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi, peut demander, via son Compte personnel de formation, un Abondement en droits complémentaires à Pôle emploi pour son projet de formation lorsque ses droits ne couvrent pas le montant de la formation sélectionnée.

A compter de la proposition de Commande faite par l'Organisme de formation au Titulaire du compte, ce dernier bénéficie d'un délai de 4 (quatre) jours ouvrés pour effectuer une demande d'Abondement en droits complémentaires à Pôle emploi. Cette demande d'Abondement en droits complémentaires est possible uniquement pour une session de formation dont la date de début est fixée à plus de 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date de la demande du Titulaire du compte.

En l'absence de demande du Titulaire du compte dans le délai de 4 (quatre) jours ouvrés, la place réservée au Titulaire du compte n'est plus garantie et l'Organisme de formation n'est plus tenu par sa proposition.

Le nombre de demandes d'Abondement en droits complémentaires effectuées par le Titulaire du compte est limité à une demande à la fois sur le Compte personnel de formation.

Pôle emploi dispose d'un délai maximum de 10 (dix) jours ouvrés, à compter de la date de transmission de la demande d'abondements en droits complémentaires du Titulaire, pour notifier sa réponse à ce dernier. L'absence de réponse dans le délai fixé vaut prise en charge financière par Pôle emploi de la demande.

La décision d'acceptation ou de refus par Pôle emploi de la demande d'Abondement en droits complémentaires est prise sur la base des éléments du projet de retour à l'emploi du demandeur d'emploi connus par le conseiller en évolution professionnelle qui l'accompagne ainsi que sur les éventuels Abondements en droits complémentaires que le titulaire aurait refusé au cours de son parcours. Le conseiller peut solliciter le demandeur d'emploi afin d'obtenir des éléments complémentaires nécessaires à l'instruction de la demande d'abondement. La décision d'attribution de l'abondement répond aux attendus de l'instruction relative à l'aide individuelle à la formation en vigueur.

La prise en charge financière par Pôle emploi de la demande d'Abondement en droits complémentaires effectuée par le Titulaire vaut validation automatique du dossier de formation. Dans ce cas, le Titulaire du compte s'engage à suivre la formation et consent à mobiliser l'intégralité du montant des droits inscrits sur son compte à la date de sa demande d'abondement. Il est informé de ces modalités avant la transmission de sa demande. Les dispositions relatives aux conditions d'annulation et de report de la session de formation prévues par les CGU et les présentes Conditions sont applicables.

Dès transmission de la demande d'Abondement en droits complémentaires par le Titulaire, l'Organisme de formation en est informé. Dès lors, l'Organisme de formation est tenu de réserver la place au Titulaire pendant un délai maximum de 12 (douze) jours ouvrés supplémentaires à compter de cette date d'information. Ce délai permet à Pôle emploi de traiter la demande d'Abondement en droits complémentaires effectuée par le Titulaire de compte.

Lorsque Pôle emploi refuse la demande d'abondements en droits complémentaires, le Titulaire du compte bénéficie alors d'un délai de 2 (deux) jours ouvrés pour valider, ou non, sa Commande, à compter de la date de notification de la réponse à sa demande d'Abondement en droits complémentaires. Si le Titulaire décide de confirmer sa Commande, il devra régler la totalité du reste à payer à la validation de la Commande selon les dispositions prévues à l'article 9.3 des présentes Conditions.

Il est rappelé au titulaire inscrit à Pôle emploi et percevant une indemnisation ou une rémunération de Pôle emploi, que celles-ci sont conditionnées notamment par :

- l'entrée effective en formation,
- l'assiduité du titulaire
- l'actualisation en fin de mois, par Internet sur le site [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr), via l'application mobile « Mon espace », par téléphone au 3949 ou à la borne Pôle emploi.

L'interruption de l'indemnisation ou de la rémunération du demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi au titre de ses droits au chômage pendant la formation, ainsi que le non-octroi des aides éventuelles de Pôle emploi, ne constituent pas des cas d'annulation ou d'absence à la formation pour motif de force majeure pouvant être invoqués par le Stagiaire.

## **ARTICLE 5 – MODALITES LIEES AUX DOTATIONS ATTRIBUEES PAR LES FINANCEURS AUX TITULAIRES DE COMPTE**

Le Titulaire peut consulter sur son compte les Dotations versées par un Financier.

Par ailleurs, afin de financer son projet de formation, le Titulaire de compte, peut solliciter auprès de son employeur le versement d'une Dotation volontaire. Dans le cadre de cette demande, le Titulaire peut télécharger un formulaire contenant un récapitulatif de son dossier de formation et les informations relatives aux modalités d'accès et d'utilisation de l'Espace Des Employeurs et des Financeurs par l'employeur afin de lui permettre d'attribuer la Dotation. Ce formulaire peut être transmis par le Titulaire de compte à son employeur, par courriel ou en version papier.

Lorsque le Financier attribue une Dotation au Titulaire de compte, ce dernier est informé par mail et par notification sur l'application mobile (lorsqu'elle a été téléchargée par le Titulaire de compte). La Dotation

attribuée au Titulaire de compte est intégrée au sein de ses droits à formation (solde de droits disponibles et historique).

## **ARTICLE 6 – POLITIQUE D'ANNULATION ET D'ABSENCE DU STAGIAIRE**

### **6.1 DROIT DE RETRACTATION**

Lorsqu'il confirme sa demande d'inscription, le Stagiaire dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours ouvrés pour se rétracter. Afin de permettre au Stagiaire d'exercer son droit de rétractation, une fonctionnalité est prévue sur la Plateforme. L'Organisme de formation reçoit une notification de la rétractation du Stagiaire sur son Espace professionnel.

A l'expiration du délai de rétractation, le Stagiaire est considéré comme inscrit et sa place réservée. Il est dès lors tenu de participer à la formation.

Le Stagiaire accepte expressément que le contrat le liant à l'Organisme de formation soit exécuté avant l'expiration du délai de rétractation à l'entrée en formation. En tout état de cause, il renonce à son droit de rétractation à la date de début de la formation mentionnée dans la Commande qu'il a acceptée.

### **6.2 CONDITIONS ET CONSEQUENCES FINANCIERES DE L'ANNULATION DE LA FORMATION PAR LE STAGIAIRE AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

#### **6.2.1 ANNULATION D'INSCRIPTION INTERVENANT PLUS DE 7 JOURS OUVRES AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

Toute annulation d'inscription intervenant plus de 7 (sept) jours ouvrés avant la date de début de la formation est possible sans justificatif, ni application de frais d'annulation.

Les droits réservés sur le Compte personnel de formation sont recredités sur le compte du Titulaire et il est procédé au remboursement, le cas échéant, du reste à payer dans un délai qui ne peut dépasser 30 (trente) jours calendaires, conformément à l'article 9.3.

#### **6.2.2 ANNULATION D'INSCRIPTION INTERVENANT MOINS DE 7 JOURS OUVRES AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

Toute annulation d'inscription intervenant moins de 7 (sept) jours ouvrés avant la date de début de la formation, et en dehors du délai de rétractation, donne lieu à des frais d'annulation égaux à 100 % (cent pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande.

Le Compte personnel de formation du Stagiaire est débité à hauteur du coût de la formation. Les éventuelles sommes déjà versées par le Titulaire au titre du restant dû ne sont pas remboursées, elles restent acquises au Titulaire du compte et pourront être mobilisées ultérieurement par le Titulaire pour la réalisation d'une formation.

La CDC ne peut être tenue responsable en cas d'annulation de la formation par le Stagiaire. Il ne peut lui être imputé une quelconque indemnité à ce titre.

#### **6.2.3 ANNULATION D'INSCRIPTION POUR MOTIF DE FORCE MAJEURE**

En cas d'annulation d'une formation pour un motif de force majeure, tels que mentionnés à l'article 6.2 des CG, les droits relatifs au Compte personnel de formation sont recredités sur le compte du Titulaire et il est procédé au remboursement, le cas échéant, du reste à payer dans un délai qui ne peut dépasser 30 (trente) jours calendaires.

#### **6.2.4 CONSEQUENCES DE L'ANNULATION SUR L'ABONDEMENT EN DROITS COMPLEMENTAIRES**

L'Abondement en droits complémentaires, tel que prévu à l'article 4 des présentes Conditions, ne reste pas acquis au Titulaire du compte, et ne peut pas être mobilisé ultérieurement par le Titulaire pour la réalisation d'une formation.

### **6.3 CONDITIONS ET CONSEQUENCES FINANCIERES DE L'ABSENCE DU STAGIAIRE PENDANT LA FORMATION**

#### **6.3.1 NON PRESENTATION DU STAGIAIRE A LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

La non-présentation du Stagiaire à la date de début de la formation est considérée comme une annulation de la formation par le Stagiaire.

Elle donne lieu à des frais d'annulation égaux à 100 % (cent pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande. Le Compte personnel de formation du Stagiaire est débité à hauteur du coût de la formation. Les éventuelles sommes déjà versées par le Titulaire au titre du restant dû ne sont pas remboursées, elles restent acquises au Titulaire du compte et pourront être mobilisées ultérieurement par le Titulaire pour la réalisation d'une formation.

En cas de non-présentation du Stagiaire à la date de début de la formation pour un motif de force majeure, tels que mentionnés à l'article 6.2 des CG, les droits relatifs au Compte personnel de formation sont recredités sur le compte du Titulaire et il est procédé au remboursement, le cas échéant, du reste à payer dans un délai qui ne peut dépasser 30 (trente) jours calendaires.

La CDC ne peut être tenue responsable en cas de non-présentation du Stagiaire à la date de début de la formation. Il ne peut lui être imputé une quelconque indemnité à ce titre.

L'Abondement en droits complémentaires, tel que prévu à l'article 4 des présentes Conditions, ne reste pas acquis au Titulaire du compte, et ne peut pas être mobilisé ultérieurement par le Titulaire pour la réalisation d'une formation. Par ailleurs, dans le cas d'un abondement accordé par Pôle emploi, la non-présentation du stagiaire à la date de début de la formation peut en outre entraîner l'application des sanctions prévues par les règles de gestion de la liste des demandeurs d'emploi.

#### **6.3.2 INTERRUPTION OU ABANDON DE LA FORMATION PAR LE STAGIAIRE**

L'abandon de la formation par le Stagiaire donne lieu à des frais de réalisation de la formation égaux à 100 % (cent pour cent) du prix de la formation indiqué sur la Commande. Le Compte personnel de formation du Stagiaire est débité à hauteur du coût de la formation. Les éventuelles sommes déjà versées par le Titulaire au titre du restant dû ne sont ni remboursées, ni mobilisables ultérieurement par le Titulaire pour la réalisation d'une formation.

En cas d'abandon de la formation par le Stagiaire pour un motif de force majeure, les droits relatifs au Compte personnel de formation sont recredités sur le compte du Titulaire et il est procédé au remboursement, le cas échéant, du reste à payer dans un délai qui ne peut dépasser 30 (trente) jours calendaires, le tout au prorata de la réalisation de la formation par le Stagiaire.

Il est précisé que les absences régulières d'un Stagiaire constatées par l'Organisme de formation, rendant la réalisation de la formation impossible, sont considérées comme un abandon de la formation par le Stagiaire. Dans ce cas, l'Organisme de formation déclare l'abandon de la formation par le Stagiaire.

La CDC ne peut être tenue responsable en cas d'abandon de la formation par le Stagiaire. Il ne peut lui être imputé une quelconque indemnité à ce titre.

L'Abondement en droits complémentaires, tel que prévu à l'article 4 des présentes Conditions, ne reste pas acquis au Titulaire du compte, et ne peut être mobilisé ultérieurement par le Titulaire pour la réalisation d'une formation.

#### **6.4 CONSEQUENCES EN CAS D'ANNULATION DE LA FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

Lorsque l'annulation est imputable à l'Organisme de formation avant la date de début de la formation, les droits du Titulaire du compte ne sont pas décrémentés. La totalité de l'abondement du Titulaire est remboursé.

L'Abondement en droits complémentaires, tel que prévu à l'article 4 des présentes Conditions, ne reste pas acquis au Titulaire du compte, et ne peut pas être mobilisé ultérieurement par le Titulaire pour la réalisation d'une formation.

Il est précisé que la CDC ne pourra par ailleurs être tenue responsable des préjudices subis par le Titulaire du compte qui résulteraient d'une annulation imputable à l'Organisme de formation, en particulier des pertes liées à l'engagement de frais annexes (frais de transport, frais d'hébergement...), des pertes de gains professionnels ou bien d'opportunité. Toute réclamation devra être adressée à l'Organisme de formation concerné.

#### **6.5 CONSEQUENCES EN CAS D'INTERRUPTION DE LA FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION**

Lorsque l'interruption de la formation en cours de session est imputable à l'Organisme de formation, sans proposition d'une session complémentaire par ce dernier, le compte du Titulaire est reconstitué en totalité. En cas de proposition d'une session complémentaire par l'Organisme de formation, le compte du Titulaire est reconstitué au prorata de la réalisation de la formation par le Titulaire de compte.

L'Abondement en droits complémentaires, tel que prévu à l'article 4 des présentes Conditions, ne reste pas acquis au Titulaire du compte, et ne peut pas être mobilisé ultérieurement par le Titulaire pour la réalisation d'une formation.

Il est précisé que la CDC ne pourra par ailleurs être tenue responsable des préjudices subis par le Titulaire du compte qui résulteraient d'un arrêt imputable à l'Organisme de formation, en particulier des pertes liées à l'engagement de frais annexes (frais de transport, frais d'hébergement...), des pertes de gains professionnels ou bien d'opportunité. Toute réclamation devra être adressée à l'Organisme de formation concerné.

### **ARTICLE 7 – MANQUEMENTS DES TITULAIRES DE COMPTE A LEURS OBLIGATIONS**

Le Titulaire de compte s'engage à respecter toutes les dispositions légales, ainsi que les dispositions prévues aux CG et aux présentes.

Selon la gravité du manquement du Titulaire du compte aux engagements qu'il a souscrits au titre des CG ou des présentes et lorsque la CDC constate notamment :

- Le non-respect des obligations du Titulaire du compte, au titre de son inscription à une Action de formation tels que :
  - l'achat de formation en ligne, sans connexion ou sans réalisation des Modules prévus (hors cas de force majeure) ;
  - les annulations répétées (hors cas de force majeure) des formations auxquelles le Stagiaire s'est engagé à participer ;
  - les absences répétées (hors cas de force majeure) aux formations auxquelles le Stagiaire s'est engagé à participer ;
  - la non-réalisation de la certification (dans le cas des formations certifiantes) ;
  - l'absence de déclaration par le Stagiaire de sa sortie de formation.

Ou

- La mise en œuvre ou la participation à une activité frauduleuse du Titulaire du compte telle que :
  - l'utilisation non conforme ou frauduleuse de la Plateforme, pouvant porter préjudice à l'Etat, à la CDC, à un autre Titulaire ou à un tiers ;
  - l'utilisation frauduleuse du Compte d'un autre Titulaire pour accéder à une formation ;
  - la présentation à une formation sous l'identité d'un autre Titulaire ou d'un tiers ;
  - toute déclaration frauduleuse ;
  - toute participation à la production de faux ;
  - toute collusion avec l'Organisme de formation.

La CDC peut, au terme de la Période Contradictoire, suspendre le bénéfice de l'utilisation du Service pour le Titulaire du compte, pendant une période pouvant aller d'une semaine (sept jours) à un (1) an, sans préjudice de poursuites pénales ou civiles.

Le Titulaire du compte dont l'accès à son Espace personnel aura été suspendu pourra se réinscrire sur la Plateforme, au terme de la période qui lui aura été notifiée, conformément à la procédure d'inscription visée à l'article 2 des présentes.

## **ARTICLE 8 – MESURES PRISES PAR LA CDC EN CAS DE MANQUEMENTS**

### **8.1 SUSPENSION DU COMPTE**

Lorsque les manquements mentionnés à l'article 7 sont constatés, la CDC peut, selon leur gravité, suspendre, après notification pour une période allant d'une semaine à 1 an, le bénéfice de l'utilisation du Service pour le Stagiaire. Cette mesure pourra être appliquée, sans préjudice de poursuites pénales ou civile, au terme de la Période Contradictoire mentionnée à l'article 13 des CG.

### **8.2 CONDITIONS DE REOUVERTURE DU SERVICE**

Le Titulaire du compte, dont l'accès à l'Espace personnel aura été suspendu, pourra se réinscrire sur la Plateforme, au terme de la période qui lui aura été notifiée. Pour accéder de nouveau à son Espace personnel, il devra suivre la procédure prévue à l'article 2.2.

## **ARTICLE 9 – CONDITIONS FINANCIERES**

### **9.1 GRATUITE DU SERVICE**

L'accès à la Plateforme, la création d'un Espace personnel ou professionnel, de même que les Services offerts sont gratuits.

### **9.2 MOBILISATION DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION**

Afin de financer la formation sélectionnée, le Stagiaire mobilise tout ou partie du montant inscrit sur son Compte personnel de formation à la date de confirmation de son inscription, y compris les Dotations versées par un Financier le cas échéant.

Aucun paiement relatif à la formation ne peut être réclamé par l'Organisme de formation au Stagiaire en dehors de la Plateforme.

### **9.3 PAIEMENT D'UN RESTE A PAYER**

- **Versement du reste à payer**

Dans le cas où le montant de la formation serait supérieur au montant des droits du Stagiaire, il sera demandé au Titulaire du compte de payer la totalité du reste à payer en ligne à la validation de la Commande.

Toute Commande de formation ne pouvant être financée entièrement par le montant des droits figurant au compte sera annulée si le reste à payer n'a pas été acquitté.

- **Modalité de paiement du reste à payer**

Le paiement du reste à payer par le Titulaire du compte s'effectue en ligne par l'utilisation d'un module bancaire nécessitant la saisie sécurisée des données suivantes : nom du titulaire de la carte, numéro de carte bancaire, date d'expiration, cryptogramme visuel\*.

\*L'ensemble des cartes bancaires des réseaux CB, Visa et Mastercard sont acceptées.

Le Titulaire de compte s'engage, dans le cadre du financement de sa formation au titre du CPF, à payer le reste à payer exclusivement via la Plateforme.

En cas d'impossibilité de paiement par carte bancaire, le Titulaire du compte peut prendre contact avec le service de gestion de la CDC, en utilisant le formulaire de contact mis à disposition dans son Espace personnel.

- **Remboursement du reste à payer**

Conformément à l'article 4 des présentes, un remboursement du reste à payer sera effectué dans un délai maximum de 30 (trente) jours calendaires à compter de l'annulation de la formation, par crédit de la carte bancaire utilisée lors du paiement initial.

#### **9.4 REMBOURSEMENT DES SOMMES INDUMENT VERSEES AU TITULAIRE DU COMPTE**

Le calcul des droits du Titulaire de compte et l'alimentation de son compte peuvent générer des indus. Ces indus peuvent notamment être la conséquence d'une erreur de la Caisse des dépôts et consignations ou d'un Financier, de déclarations tardives ou inexactes de Titulaires de compte, d'omissions de sa part ou encore de fraudes.

Lorsque la Caisse des dépôts et consignations constate le versement d'un indu au Titulaire de compte, elle peut, qu'elle qu'en soit l'origine, prendre une décision de récupération d'indu, motivée et notifiée au Titulaire, lui indiquant le motif, le montant des sommes réclamées ainsi que la date du ou des versements indus.

En cas de décision de récupération d'indu, le remboursement est réalisé par retenue sur les sommes présentes ou à venir, mentionnées sur le Compte Personnel de Formation du Titulaire, sauf à ce que l'indu ait été remboursé par paiement du Titulaire de compte.

Dès notification de la décision de récupération d'indu, le Titulaire du compte peut présenter dans un délai d'un (1) mois ses observations écrites ainsi que tout document utile, en cas de contestation, conformément à l'article 13 des CG.

En l'absence de contestation de l'indu par le Titulaire ou en cas de rejet de celle-ci par la Caisse des dépôts et consignations, cette dernière procède à la retenue sur le compte du Titulaire, après l'avoir mis en demeure de payer et si cette mise en demeure est restée sans effet.

Le Directeur des Politiques Sociales  
de la Caisse des Dépôts

Michel YAHIEL

**CONDITIONS PARTICULIERES**  
**ORGANISMES DE FORMATION**

<b>ARTICLE 1 – SERVICES ACCESSIBLES AUX ORGANISMES DE FORMATION .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2 – MODALITES D'INSCRIPTION SUR L'ESPACE PROFESSIONNEL .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 3 – ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION REFERENCES.....</b>	<b>4</b>
3.1 ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATIONS RELATIFS A LEURS CONDITIONS DE REFERENCEMENT : .....	4
3.2 ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION RELATIFS A LA PUBLICATION DES OFFRES DE FORMATION .....	5
3.3 ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION RELATIFS AUX CONDITIONS D'EXECUTION DES ACTIONS DE FORMATION : .....	5
<b>ARTICLE 4 – MANQUEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION A LEURS OBLIGATIONS ET MESURES         PRISES PAR LA CDC.....</b>	<b>6</b>
4.1 TYPES DE MANQUEMENTS ET DE MESURES PRISES PAR LA CDC .....	6
4.2 SPECIFICITES LIEES A CERTAINES MESURES PRISES PAR LA CDC.....	8
4.2.1 MESURES DE SAUVEGARDE.....	8
4.2.2 DEREFERENCEMENT .....	8
4.3 REINSCRIPTION ET REOUVERTURE DE L'ACCES AU SERVICE.....	9
<b>ARTICLE 5 – MODALITES DU CONTROLE DE SERVICE FAIT ET EVALUATION DE LA FORMATION PAR         LE STAGIAIRE .....</b>	<b>9</b>
5.1 VERIFICATION DE L'EXECUTION DE LA FORMATION .....	9
5.1.1 INFORMATION SUR L'ENTREE ET LA SORTIE EFFECTIVE DU STAGIAIRE DE LA FORMATION .....	9
5.1.2 PIECES ATTESTANT LE SERVICE FAIT.....	10
5.1.3 MODALITES COMPLEMENTAIRES DE VERIFICATION DU SERVICE FAIT .....	10
5.2 EVALUATION DES FORMATIONS PAR LE STAGIAIRE .....	10
5.3 CONTROLE DE LA QUALITE DES FORMATIONS .....	10
<b>ARTICLE 6 – CONDITIONS FINANCIERES.....</b>	<b>11</b>
6.1 CONDITIONS DE REGLEMENT PAR LA CDC .....	11
6.2 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES AUX CAS D'ANNULATION DE LA FORMATION PAR LE STAGIAIRE AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION .....	11
6.2.1 ANNULATION DE L'INSCRIPTION PAR LE STAGIAIRE PLUS DE 7 JOURS OUVRES AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION .....	11
6.2.2 ANNULATION DE L'INSCRIPTION PAR LE STAGIAIRE MOINS DE 7 JOURS AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION .....	11
6.3 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES AUX CAS D'ABSENCES DU STAGIAIRE PENDANT LA FORMATION.....	11
6.3.1 CONSEQUENCES FINANCIERES EN CAS DE NON PRESENTATION DU STAGIAIRE A LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION .....	11
6.3.2 CONSEQUENCES FINANCIERES EN CAS D'INTERRUPTION OU D'ABANDON DE LA FORMATION PAR LE STAGIAIRE .....	12
6.4 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES A L'ANNULATION DE LA FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION.....	12
6.5 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES A L'INTERRUPTION DE LA FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION.....	12
6.6 DONNEES DE FACTURATION .....	13
6.7 DELAIS ET CONDITIONS DE PAIEMENT .....	13

6.8	MODALITES DE REGLEMENT.....	13
6.9	PENALITE DE RETARD .....	14

## **ARTICLE 1 – SERVICES ACCESSIBLES AUX ORGANISMES DE FORMATION**

La CDC met à la disposition des Organismes de formation les services suivants :

- création d'un Espace professionnel ;
- mise en ligne et vente des Actions, Sessions ou Modules de formation éligibles au CPF, de l'organisme référencé ;
- mise en partage du dossier de formation du Stagiaire ;
- espace de saisie permettant de rendre compte de l'assiduité du Stagiaire et de la formation réalisée ;
- saisie et justification du service fait ;
- enregistrement des données de facturation ;
- appel à facture pour paiement des Organismes de formation ;
- paiement des Actions de formation ;
- fourniture d'un tableau de suivi des règlements ;
- signalement des incidents de paiement ;
- tableau de bord des dossiers et de leur état
- accès aux évaluations des Actions de formation par les Stagiaires.

Un Guide d'utilisation et de saisie relatif à l'usage par les Organismes de formation de leur Espace professionnel est mis à leur disposition via cet espace.

Il est rappelé que, conformément à la réglementation et tel que précisé dans les CG, la CDC met en relation les Organismes de formation et les Stagiaires, sans intervenir dans la relation entre eux.

Dans le cas d'un abondement en droits complémentaires par Pôle emploi, Pôle emploi peut être amené à entrer en relation avec l'Organisme de formation et procéder à des visites de cet organisme, avec ou sans rendez-vous.

## **ARTICLE 2 – MODALITES D'INSCRIPTION SUR L'ESPACE PROFESSIONNEL**

Tous les Organismes de formation souhaitant être référencés sur l'Espace professionnel doivent être au préalable identifiés sur le portail "Mes démarches emploi et formation" du Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion » ([www.mesdemarches.emploi.gouv.fr](http://www.mesdemarches.emploi.gouv.fr)).

Tout Organisme de formation inscrit sur l'Espace professionnel peut publier des Offres de formation sous sa raison sociale.

## **ARTICLE 3 – ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION REFERENCES**

### **3.1 ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATIONS RELATIFS A LEURS CONDITIONS DE REFERENCEMENT :**

Les Organismes de formation souhaitant être référencés par la CDC sur l'Espace professionnel s'engagent, préalablement à leur inscription, à respecter les CG (Conditions Générales) et les présentes CP (Conditions Particulières).

Les Organismes de formation référencés sur l'Espace professionnel s'engagent à n'utiliser que cet espace créé sous leur numéro de déclaration d'activité\* (qui peut concerner plusieurs établissements).

\*Ne sont pas exemptés de cette obligation les Organismes de formation appartenant à un groupe d'entreprises de formation : lorsque l'Organisme de formation est une filiale d'un groupe ou membre d'un réseau d'entreprises, il crée un Espace professionnel dédié à son établissement (SIRET).

Dans les cas de co-traitance, et lorsque le co-traitant est un organisme de formation, il devra posséder un numéro de déclaration d'activité, respecter la réglementation en vigueur ainsi que les engagements souscrits au titre des CG et des présentes CP.

Dans les cas de sous-traitance, l'Organisme de formation donneur d'ordre reste intégralement responsable des agissements de son sous-traitant.

Il se porte fort (i) du respect par son sous-traitant, lorsque celui-ci est un centre d'appel, des dispositions du code de la consommation et met en place toute mesure utile visant à prévenir la mise en œuvre par son sous-traitant de pratiques commerciales illicites et déloyales à l'encontre des Titulaires de compte.

Il se porte fort (ii) du respect par le sous-traitant dispensant l'Action de formation de la réglementation applicable, notamment la possession d'un numéro de déclaration d'activité lorsque le sous-traitant dispense une Action de formation, et (iii) que celui-ci dispense un enseignement de qualité conforme à l'Action de formation commandée par le Stagiaire. L'Organisme de formation prendra toute disposition pour interdire à son sous-traitant d'avoir lui-même recours à la sous-traitance.

### **3.2 ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION RELATIFS A LA PUBLICATION DES OFFRES DE FORMATION**

S'agissant du référencement des offres de formation, il est de la responsabilité de l'Organisme de formation de s'assurer de l'éligibilité des Actions de formation affichées sur son catalogue. Toute Action de formation ne répondant pas aux critères d'éligibilité rappelés à l'article 4 des CG ne pourra être financé au titre du CPF. A ce titre, toute Action de formation non éligible au CPF affichée au catalogue est imputable à l'Organisme de formation qui s'expose à des mesures prises à son encontre pour publicité trompeuse conformément à l'article 7.2 des CG.

Il est interdit aux Organismes de formation de publier des Offres de formation pour le compte d'un organisme non référencé.

Tout Organisme de formation référencé sur la Plateforme s'engage à ne pas recourir à des pratiques commerciales trompeuses dans le cadre de la promotion des offres de formation qu'il a publiées sur la Plateforme Mon Compte Formation.

### **3.3 ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION RELATIFS AUX CONDITIONS D'EXECUTION DES ACTIONS DE FORMATION :**

Tout Organisme de formation référencé sur la Plateforme Mon Compte Formation s'engage à ne pas se livrer à des pratiques commerciales de nature à contraindre le Titulaire de compte à activer son compte ou à procéder à l'achat d'une formation.

Il est rappelé que les Organismes de formation ne peuvent pas se substituer à un Titulaire pour l'activation de son compte sur la Plateforme Mon Compte Formation ni agir en son nom via son espace personnel (inscription en formation, déclaration de sortie de formation ...). A ce titre, tout Organisme de formation référencé sur la Plateforme s'engage à ne pas demander au Titulaire de compte, dans le cadre du démarchage effectué, son numéro de sécurité sociale, ses données d'authentification à Mon Compte Formation ou à France Connect ou toute autre information personnelle qui ne serait pas strictement nécessaire pour la vente de l'Action de formation ou son inscription à une Action de formation.

Lorsqu'il est sollicité par un Titulaire de compte à des fins d'activation de son compte, il appartient à l'Organisme de formation d'informer le Titulaire qu'un guide de connexion est disponible sur la Plateforme et qu'une assistance technique peut l'accompagner par téléphone dans ses démarches.

Les Organismes de formation référencés sur l'Espace professionnel s'engagent à proposer des formations de qualité et à s'inscrire dans une démarche continue d'amélioration de leurs actions de formation. Les Organismes de formation référencés participent également au processus d'amélioration de l'Espace professionnel et des prestations qui y sont offertes. Ils s'engagent à informer la CDC de toute réclamation de la part des Titulaires de compte concernant le fonctionnement de la Plateforme ou relative à ses Conditions d'Utilisation.

Dans le cas d'une demande d'inscription faite par un Titulaire de compte inscrit à Pôle emploi, l'Organisme de formation est informé qu'il est tenu de renseigner dans sa proposition de commande, avant validation de la demande d'inscription :

- la durée totale de la formation exprimée en heures ;
- l'intensité hebdomadaire de la formation exprimée en heures.

Ces données permettent à Pôle emploi de traiter les dossiers de formation et les dossiers de rémunération des Titulaires de compte inscrits à Pôle emploi, selon les règles en vigueur.

Dans le cas d'une demande d'abondement en droits complémentaires par un Titulaire de compte à Pôle emploi selon les modalités décrites à l'article 4 des CP Titulaires, l'Organisme de formation en est informé. Dès lors, l'Organisme de formation est tenu de réserver la place au Titulaire pendant un délai maximum de 12 (douze) jours ouvrés supplémentaires à compter de cette date d'information. Ce délai permet à Pôle emploi de traiter la demande d'abondement en droits complémentaires effectuée par le Titulaire de compte.

## **ARTICLE 4 – MANQUEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION A LEURS OBLIGATIONS ET MESURES PRISES PAR LA CDC**

### **4.1 TYPES DE MANQUEMENTS ET DE MESURES PRISES PAR LA CDC**

Si l'Organisme de formation commet des manquements, il encourra les mesures suivantes étant précisé que la liste des manquements ci-après n'a pas de caractère exhaustif. Les mesures ne sont notifiées à l'Organisme de formation qu'à l'issue de la procédure contradictoire visée à l'article 13 des CG. Elles sont appliquées de manière proportionnée à la nature du manquement et pourront être appliquées de façon unitaire ou cumulative sans préjudice de poursuites pénales ou civiles.

<u>Nature des manquements</u>	<u>Mesures exécutées en cas de manquement ponctuel</u>	<u>Mesures exécutées en cas de manquement systématique*</u>
<u>Manquements aux obligations légales</u>	<u>Mesures applicables en fonction du manquement et de sa gravité :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gel de toute nouvelle inscription à une Action de formation publiée sur l'Espace professionnel</li> <li>- Suspension de la publication des Offres de l'Organisme de formation</li> <li>- Suspension des versements</li> <li>- Déréférencement temporaire de l'Organisme de formation</li> <li>- Non paiement des factures portant sur des formations non éligibles ou dispensées par un organisme non habilité</li> </ul>	
<u>Manquements aux conditions de publication des offres et aux conditions d'inscription et d'exécution des formations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- duplication d'offres équivalentes ou similaires sur la Plateforme ;</li> <li>- non respect du marketing de l'offre ;</li> <li>- utilisation non conforme de la charte graphique ;</li> <li>- absence de réponse aux demandes d'inscription aux Sessions de formation ;</li> </ul>	<u>Mesures applicables en fonction du manquement et de sa gravité :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulation d'observations, d'interrogations ou de recommandations ;</li> <li>- Formulation d'un avertissement ;</li> </ul>	<u>Mesures aggravées du fait du caractère systématique du manquement :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gel des inscriptions ;</li> <li>- déréférencement temporaire de l'Organisme de formation ;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- réponses hors délai aux demandes d'inscription effectuées ;</li> <li>- non respect du délai obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de la proposition de Commande et la date de début de la formation mentionnée dans la proposition ;</li> <li>- absence d'information des Stagiaires en amont de la formation ;</li> <li>- absence de déclaration d'entrée ou de sortie du stagiaire ;</li> <li>- déclaration hors délai de l'entrée ou de la sortie du stagiaire ;</li> <li>- inexécution de la prestation de formation, sans motif reconnu ;</li> <li>- absence manifeste de suivi pédagogique (absence d'accompagnement, absence de dispositif d'évaluation)</li> <li>- non fourniture des pièces justificatives demandées dans les délais impartis ;</li> <li>- taux d'abandon des stagiaires (calculé selon les conditions définies à l'article 6.3.2) ;</li> <li>- taux d'annulation des OF à moins de 7 (sept) jours supérieur à 10% des Sessions réalisées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouverture d'une période d'observation pour l'avenir ;</li> <li>- Demande de fourniture systématique de pièces justificatives complémentaires pour les inscriptions à venir ;</li> <li>- Contrôle approfondi des dossiers financés ;</li> <li>- Suppression des avantages financiers octroyés par le barème d'indemnisation des OF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- signalement auprès de l'administration compétente (Service régional de contrôle de la DREETS ...) ;</li> <li>- signalement aux organismes certificateurs qualité, à France compétences pour les organismes bénéficiant de certification qualité.</li> </ul>
<p><u>Manquements d'une particulière gravité et fraude délibérée</u></p>	<p><u>Mesure exécutée en fonction de la gravité du manquement et de la fraude</u></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- pratiques commerciales déloyales et illicites dont la sollicitation répétée des Titulaires de compte, la publicité trompeuse ou la fourniture d'informations trompeuses sur l'éligibilité de la formation au CPF, les contenus de la formation ou les qualifications/certifications auxquelles donnent droit la formation ;</li> <li>- absence ou défaut d'habilitation de l'organisme à dispenser la formation ;</li> <li>- substitution à un titulaire de compte pour l'activation et l'utilisation de son compte ;</li> <li>- entrave du stagiaire au passage de sa certification ;</li> <li>- demande de chèque de caution ou de paiement anticipé aux titulaires de compte ;</li> <li>- demande de paiement au Stagiaire d'indemnités ;</li> <li>- proposition d'une contrepartie financière au Stagiaire en échange de son inscription ;</li> <li>- inscription et acceptation de l'entrée en formation du Stagiaire en l'absence de validation par ce dernier de la proposition de Commande adressée par l'Organisme de formation ;</li> <li>- déclaration frauduleuse ;</li> <li>- usurpation d'identité ;</li> <li>- surfacturation des prestations ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déréférencement temporaire de l'Espace professionnel ;</li> <li>- pénalités financières : réfaction partielle ou totale du prix de la formation indiquée sur la Commande ;</li> <li>- demande de remboursement de sommes indues (y compris déduction de l'indu sur des prochains règlements) ;</li> <li>- Non-paiement des factures portant sur des formations non éligibles ou dispensées par un organisme non habilité</li> <li>- signalement auprès de l'administration compétente (Service régional de contrôle de la DREETS ou DGCCRF) ;</li> <li>- signalement aux organismes certificateurs pour les organismes bénéficiant de certification ou d'un label qualité ;</li> <li>- signalement à France compétences ;</li> <li>- signalement au Procureur de la République.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- majoration du nombre d'heures effectuées ;</li> <li>- production et usage de faux (ex : fourniture de fausses pièces justificatives) ;</li> <li>- facturation d'une prestation de formation non exécutée ;</li> </ul>	
--	--

\*Par manquement systématique on entend un manquement fréquent voire récurrent de l'Organisme de formation dans le respect des process d'inscription et d'exécution des formations.

## **4.2 SPECIFICITES LIEES A CERTAINES MESURES PRISES PAR LA CDC**

### **4.2.1 MESURES DE SAUVEGARDE**

Afin de protéger les Usagers et à des fins de prévention de la fraude, la CDC se réserve la possibilité, lorsqu'un Organisme de formation fait l'objet d'une enquête par ses services ou les services de contrôles de l'Etat, notamment :

- de suspendre la publication d'Offres de formation ;
- de geler les demandes de réservation ;
- de suspendre les règlements à l'Organisme de formation ;
- de suspendre le référencement de l'Organisme de formation sur l'Espace professionnel.

Ces mesures sont déterminées par la CDC de manière proportionnée. Elles sont appliquées, au terme de la période contradictoire mentionnée à l'article 13 des CG.

Cependant, et afin de préserver les intérêts des usagers et de la Plateforme, la CDC peut être amenée à procéder à la mise en œuvre immédiate de ces mesures de sauvegarde, dont le déréférencement de la Plateforme, dans les cas les plus graves et engager la procédure contradictoire ensuite.

### **4.2.2 DEREFERENCEMENT**

Lorsque la CDC constate des manquements répétés ou graves aux CG et aux présentes CP, elle peut suspendre le référencement de l'Organisme de formation.

Cette mesure, proportionnée au manquement constaté, est prise après application d'une procédure contradictoire, conformément à l'article 13 des CG.

Le déréférencement est prononcé au terme de la période contradictoire et après consultation d'une commission ad hoc, chargée de donner un avis motivé.

L'Organisme de formation est informé par courrier des suites données à la procédure engagée, notamment la durée de déréférencement appliquée.

La durée du déréférencement peut s'étendre d'une semaine (7 jours) à 1 (un) an, selon la nature du ou des manquements.

Lorsque des manquements d'une particulière gravité sont constatés, notamment en cas de fraude, la CDC informe France Compétences et la DGEFP des procédures de déréférencement en cours et alerte les services compétents de l'Etat en vue d'un contrôle, sur place et sur pièces, des Actions de formation en cours ou passées.

Dans le cas d'abondements en droits complémentaires de Pôle emploi, lorsque Pôle emploi est informé de manquements graves et répétés d'un Organisme de formation aux CG et présentes CP, il en informe la CDC.

### **4.3 REINSCRIPTION ET REOUVERTURE DE L'ACCES AU SERVICE**

Tout Organisme de formation pourra réintégrer l'Espace professionnel au terme de la période d'exclusion qui lui aura été notifiée, sous réserve :

- de remplir les conditions définies à l'article 3 des CG ;
- d'apporter la garantie de la cessation des agissements pour lesquels il avait été déréférencé de la Plateforme Mon Compte Formation et de la mise en œuvre des diligences nécessaires pour empêcher leur réitération ;
- de ne pas faire l'objet d'une interdiction d'exercer la fonction de prestataire de formation professionnelle.

La réintégration d'un Organisme de formation peut être soumise à des conditions prévues dans le cadre de la conclusion d'un protocole transactionnel.

A l'échéance de la période d'exclusion et sous couvert des conditions définies au premier alinéa, l'Organisme de Formation pourra de nouveau être référencé sur l'Espace professionnel. Sur demande de la CDC, il adresse une demande de réinscription, accompagnée de pièces justificatives pouvant la motiver. Après examen de ces pièces, la CDC se réserve le droit de donner une suite favorable à la demande de l'organisme de formation ou de prolonger pour une durée déterminée la période d'exclusion. L'organisme de formation, dont la demande de référencement n'a pas reçu une suite favorable, peut exercer un recours conformément aux modalités prévues à l'article 17.1 des Conditions générales.

## **ARTICLE 5 – MODALITES DU CONTROLE DE SERVICE FAIT ET EVALUATION DE LA FORMATION PAR LE STAGIAIRE**

Dans le cadre de sa mission, la CDC s'assure de l'exécution effective des formations, de leur conformité aux dispositions légales dans le cadre d'un contrôle de service fait et participe à contrôler la qualité des formations.

### **5.1 VERIFICATION DE L'EXECUTION DE LA FORMATION**

#### **5.1.1 INFORMATION SUR L'ENTREE ET LA SORTIE EFFECTIVE DU STAGIAIRE DE LA FORMATION**

Conformément à l'article 1<sup>er</sup> du décret n° 2019-1386 du 17 décembre 2019 relatif à l'information des organismes financeurs de la formation professionnelle par les organismes de formation sur les entrées et les sorties de formation, l'Organisme de formation dispose à compter du début de la formation de 3 (trois) jours ouvrés, pour informer la CDC, via l'Espace professionnel <https://www.of.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive> de l'entrée effective du Stagiaire en formation\*. Il dispose également de 3 jours ouvrés à l'issue de la formation pour informer la CDC de la sortie effective du Stagiaire.

\* Concernant les formations en ligne, il est à noter que l'envoi des modalités de connexion par l'organisme de formation, ainsi que les tests de connexion réalisés par le titulaire, ne constituent pas une entrée effective en formation. La date d'entrée effective en formation correspond à la date à laquelle le stagiaire a démarré sa formation en ligne.

L'Organisme de formation est également tenu de déclarer l'assiduité du Stagiaire. Il indique si le Stagiaire a suivi la formation intégralement ou partiellement et saisit le taux d'assiduité du Stagiaire en pourcentage de l'unité d'œuvre choisie (heure, journée, demi-journée).

L'indication par l'Organisme de formation des dates d'entrée et de sortie de formation, ainsi que celle du taux de réalisation de la formation tiennent lieu de déclaration du service fait. Elle donne lieu à la production d'une attestation dématérialisée d'entrée en formation et d'une attestation dématérialisée d'assiduité du Stagiaire.

Lorsque le Stagiaire a le statut de demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi, et qu'il a obtenu un abondement en droits complémentaires de Pôle emploi, l'Organisme de formation est informé de ce statut. Il est tenu de déclarer l'assiduité du Stagiaire au sein du système d'information de Pôle emploi dénommé "KAIROS", selon les dispositions en vigueur, notamment celles prévues par le décret n° 2017-1019 du 9 mai 2017 tel que modifié par le décret n° 2019-1386 du 17 décembre 2019.

### 5.1.2 PIECES ATTESTANT LE SERVICE FAIT

Lorsqu'il en reçoit la demande, l'Organisme de formation dispose d'un délai de 5 (cinq) jours ouvrés pour transmettre les pièces justificatives demandées. La CDC peut notamment demander à l'Organisme de formation, à tout moment pendant une période de 4 (quatre) ans à compter de l'exécution de la formation, toutes pièces justifiant la réalisation de la formation, l'accompagnement du Stagiaire, ou bien la mise en œuvre des moyens nécessaires à la réalisation de la formation.

Les pièces suivantes pourront notamment être produites par les organismes de formation pour justifier de l'exécution des prestations :

- les documents relatifs à la formation remis au Stagiaire ;
- les évaluations organisées ;
- les logins de connexion pour les formations ouvertes ou à distance ;
- les relevés de fréquentation pour les formations en ligne rendant compte des durées et horaires de connexions ;
- les justificatifs permettant d'attester de la réalisation de travaux à distance ;
- les justificatifs permettant d'attester d'un accompagnement pour les formations à distance ou en ligne, dont les relances ;
- l'attestation de passage de la certification (ou à défaut l'attestation de réussite de la certification) ;
- les feuilles de présence ou toutes pièces attestant la réalisation de l'action.

En l'absence de transmission de pièces justificatives, la CDC notifie à l'Organisme de formation l'impossibilité d'effectuer le contrôle de service de fait et la suspension du paiement. Il reviendra à l'Organisme de formation d'effectuer toutes les diligences nécessaires pour adresser les pièces demandées en réponse à cette notification.

### 5.1.3 MODALITES COMPLEMENTAIRES DE VERIFICATION DU SERVICE FAIT

En outre, les modalités de vérification du respect par les Organismes de formation de leurs engagements dans l'exécution des formations pourront également prendre les formes suivantes : enquête téléphonique ou par mail auprès de l'Organisme de formation, ou auprès le cas échéant des formateurs ; enquête de satisfaction, téléphonique ou par mail auprès des bénéficiaires de formation, contrôle sur le site de l'OF. La CDC se réserve le droit de déléguer à un tiers le contrôle du service, y compris les audits sur site.

## **5.2 EVALUATION DES FORMATIONS PAR LE STAGIAIRE**

La formation dispensée par l'Organisme de formation peut faire l'objet d'une évaluation par le Stagiaire selon les modalités et conditions précisées à l'article 11 des Conditions Générales.

L'évaluation de la formation est affichée sur la Plateforme et est visible lors de la recherche d'une formation par les Titulaires de compte.

En fonction des notes attribuées, la CDC peut solliciter l'Organisme de formation concerné pour recueillir des éléments d'analyse complémentaires.

## **5.3 CONTROLE DE LA QUALITE DES FORMATIONS**

La CDC contribue au contrôle de la qualité des Actions de formation en collaboration avec les Financeurs de la formation professionnelle. A cette fin, elle peut déléguer les contrôles relatifs à la qualité des Actions de formation à un prestataire sélectionné.

Dans le cadre des abondements en droits complémentaires par Pôle emploi, elle peut réaliser les contrôles relatifs à la qualité des formations pour lesquelles Pôle emploi a abondé le compte d'un titulaire ayant le statut de demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi.

La CDC effectue tout signalement utile relatif à la qualité des Actions de formation auprès des services compétents de l'Etat, de France compétences et des organismes certificateurs.

## **ARTICLE 6 – CONDITIONS FINANCIERES**

### **6.1 CONDITIONS DE REGLEMENT PAR LA CDC**

Le règlement du prix de la formation tel qu'indiqué par l'Organisme de formation dans sa commande est effectué exclusivement par la CDC. Aucun règlement ne peut être réclamé au Titulaire de compte au titre de la formation exécutée.

Le règlement intervient à l'issue de la validation du service fait et cela sur transmission :

- des données de facturation produites par l'Organisme de formation ;
- de la confirmation par le Stagiaire de l'exécution du service, si elle est disponible ;
- des pièces justificatives, le cas échéant.

Le règlement du prix de la formation par la CDC est conditionné à la validation par le Titulaire de compte de la proposition de Commande adressée par l'Organisme de formation avant son inscription et son entrée en formation, conformément aux dispositions de l'article 5.4 des Conditions Générales.

### **6.2 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES AUX CAS D'ANNULATION DE LA FORMATION PAR LE STAGIAIRE AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

#### **6.2.1 ANNULATION DE L'INSCRIPTION PAR LE STAGIAIRE PLUS DE 7 JOURS OUVRES AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

Toute annulation d'inscription par le Stagiaire, intervenant plus de 7 (sept) jours ouvrés avant la date de début de la formation ne donne lieu à aucune indemnité d'annulation pour l'Organisme de formation.

#### **6.2.2 ANNULATION DE L'INSCRIPTION PAR LE STAGIAIRE MOINS DE 7 JOURS AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

Toute annulation d'inscription par le Stagiaire, intervenant moins de 7 (sept) jours ouvrés avant la date de début de la formation, donne lieu à un versement d'indemnités d'annulation à l'Organisme de formation, d'un montant égal à 5% (cinq pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande.

Lorsque l'annulation de l'inscription par le Stagiaire intervient pendant son délai de rétraction ou qu'elle est justifiée par un cas de force majeure, elle ne donne lieu à aucune indemnité d'annulation pour l'Organisme de formation.

### **6.3 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES AUX CAS D'ABSENCES DU STAGIAIRE PENDANT LA FORMATION**

#### **6.3.1 CONSEQUENCES FINANCIERES EN CAS DE NON PRESENTATION DU STAGIAIRE A LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

La non-présentation du Stagiaire à la date de début de la formation, sans annulation préalable, donne lieu à un versement d'indemnités d'annulation à l'Organisme de formation d'un montant égal à 5% (cinq pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande.

Lorsque la non-présentation du Stagiaire à la date de début de la formation est justifiée par un cas de force majeure, elle ne donne lieu à aucune indemnité d'annulation pour l'Organisme de formation.

### 6.3.2 CONSEQUENCES FINANCIERES EN CAS D'INTERRUPTION OU D'ABANDON DE LA FORMATION PAR LE STAGIAIRE

Toute interruption ou abandon de la formation, par le Stagiaire après son commencement donne lieu à un versement d'indemnités d'annulation à l'Organisme de formation\* dont le montant est calculé comme suit :

- En cas d'assiduité du Stagiaire inférieure à 25% (vingt-cinq pour cent), une indemnité forfaitaire correspondant à 25% (vingt-cinq pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande est versée à l'Organisme de formation.

- En cas d'assiduité du Stagiaire comprise entre 25% (vingt-cinq pour cent) et 80% (quatre-vingt pour cent), le prix payé est calculé au prorata de l'assiduité du Stagiaire.

- En cas d'assiduité du Stagiaire strictement supérieure à 80% (quatre-vingt pour cent), la formation effectuée par l'OF est considérée comme entièrement réalisée et 100% (cent pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande est versé à l'Organisme de formation.

Il est précisé que les absences régulières d'un Stagiaire constatées par l'Organisme de formation, rendant la réalisation de la formation impossible, sont considérées comme un abandon de la formation par le Stagiaire.

L'interruption ou l'abandon de la formation par le Stagiaire justifiée par un cas de force majeure donne lieu à un paiement de l'organisme de formation dont le montant est calculé au prorata de l'assiduité du Stagiaire.

\*Le versement des indemnités d'annulation est soumis aux conditions suivantes :

- Présenter un indicateur de suivi de la prestation correspondant à un taux d'abandon inférieur à 10% des stagiaires présents à moins de 25% (vingt-cinq pour cent) de la formation ;
- Attester d'un système de relance des Stagiaires, en cas d'assiduité partielle des stagiaires ;

Lorsque l'Organisme de formation ne respecte pas les conditions requises pour être éligible au versement d'indemnités d'annulation, la CDC se réserve le droit d'appliquer les mesures suivantes, telles que prévues à l'article 4 des présentes :

- perte du bénéfice octroyé par le régime des avances mentionné à l'article 6.7 (dès lors, la facturation s'opère sur la base du taux d'assiduité effectif et l'Organisme de formation est payé au prorata temporis) ;

- contrôle renforcé du service fait (demande de transmission systématique des pièces justificatives) ;

Un taux d'abandon des formations inférieur à 10% (dix pour cent) sur deux mois consécutifs permet à l'Organisme de formation de redevenir éligible aux modalités de service fait simplifiées et de bénéficier du régime des avances.

### **6.4 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES A L'ANNULATION DE LA FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

L'annulation effectuée par l'Organisme de formation avant la date de début de la formation ne donne lieu à aucun règlement de l'Organisme de formation.

### **6.5 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES A L'INTERRUPTION DE LA FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION**

Lorsque l'Organisme de formation interrompt la formation en cours de Session et propose au Stagiaire une Session complémentaire, il est payé au prorata de la formation réalisée, déduction faite de l'acompte de 25% (vingt-cinq pour cent) versé pour les formations de plus de 3 mois. A défaut de proposition d'une session complémentaire au Stagiaire, il n'est procédé à aucun règlement de l'Organisme de formation et l'acompte de 25 % versé pour les formations de plus de 3 mois est remboursé par l'Organisme de formation.

Lorsque l'Organisme de formation interrompt la formation pour un motif de force majeure, il en informe la CDC, qui après contrôle de la légitimité de ce motif, peut payer l'Organisme de formation au prorata de la formation réalisée, déduction faite de l'acompte de 25% (vingt-cinq pour cent) versé pour les formations de plus de 3 mois.

## **6.6 DONNEES DE FACTURATION**

Toute exécution d'une Session de formation fait l'objet d'une facturation sur l'Espace professionnel <https://www.of.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive>.

A l'issue de la déclaration en ligne par l'Organisme de formation du service fait conformément à l'article 5 des Présentes, un appel à facture est généré sur l'Espace professionnel.

L'Organisme de formation peut compléter la facture générée en saisissant des données de facturation complémentaires ou corriger le montant indiqué en cas de désaccord. Lorsque le montant indiqué est différent au coût calculé par l'Organisme de formation, celui-ci se rapproche de la CDC en utilisant le formulaire de contact mis à disposition dans l'Espace professionnel. Il sera procédé au contrôle du montant de la facture.

L'Organisme de formation s'assure que toutes les informations générées ou produites sont exactes et conformes à la formation effectuée.

## **6.7 DELAIS ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, le règlement s'effectue après exécution de la prestation, sauf pour les formations d'une durée supérieure à 3 (trois) mois, pour lesquelles une avance égale à 25% (vingt-cinq pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande sera versée : dans le cas d'espèce, le premier versement est effectué à compter de la déclaration d'entrée en Session du Stagiaire effectuée par l'Organisme de formation sur l'Espace professionnel.

La CDC procède au règlement des sommes dues à l'Organisme de formation dans un délai qui ne peut dépasser 30 (trente) jours calendaires à compter de la date de réception complète des données de facturation et des éventuelles pièces justificatives demandées sous réserve que la demande de paiement soit conforme, c'est-à-dire après la validation du service fait par la CDC.

La CDC se réserve le droit, après notification, de suspendre le versement des sommes dues à l'Organisme de formation en cas de non-transmission des données de facturation ou des pièces justificatives éventuellement demandées, visées dans les CG aux fins de vérifier l'exécution effective de l'Action de formation. La CDC peut, en cas de sommes indument versées à l'Organisme de formation, procéder au recouvrement de ces sommes indues en déduction de prochains règlements.

## **6.8 MODALITES DE REGLEMENT**

Le règlement de la formation s'effectue par virement bancaire. Afin de permettre à la CDC de procéder au règlement, l'Organisme de formation transmet ses coordonnées bancaires et s'assure qu'elles sont à jour et correspondent à celles issues de son Relevé d'Identité Bancaire (RIB).

Lorsque les données transmises correspondent au compte d'un affactureur, l'Organisme de formation s'assure que la raison sociale de l'affactureur est bien renseignée dans le champ réservé à cet effet.

Lorsque les données transmises correspondent au compte d'une personne physique, l'Organisme de formation s'assure que ledit compte est un compte professionnel et que le destinataire est bien autorisé, eu égard à ses fonctions, à percevoir la somme versée.

Seuls les comptes bancaires domiciliés en France (format SEPA FR) sont éligibles au règlement.

Toute modification par l'Organisme de formation de ses coordonnées bancaires nécessitera un délai supplémentaire de traitement de 15 (quinze) jours qui ne pourra en aucun cas donner lieu à l'application d'une pénalité de retard.

## **6.9 PENALITE DE RETARD**

En cas de retard de paiement par la CDC, des pénalités de retard sont exigibles par l'Organisme de formation. Une indemnité est calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (quarante euros).

Le Directeur des Politiques Sociales  
de la Caisse des Dépôts

Michel YAHIEL