

# Formations RH

# 2023



## Conditions Générales de Vente



# Conditions générales de ventes



## 1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société MARIANNE (RCS LYON 751 306 465 00 61, numéro de déclaration d'existence 82691406469) (« l'Organisme de formation ») consent au client, acheteur professionnel, (le « Client ») qui l'accepte, une formation issue de l'offre de formations de l'Organisme de formation (la « Formation »). Le Client et l'Organisme de formation sont respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ». Les présentes CGV sont accessibles sur le site Internet <https://www.marianne.fr>

Toute inscription à une formation implique l'acceptation sans réserve par le Client des CGV. Sauf dérogation formelle et expresse de l'Organisme de formation, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Ces CGV sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice. Le site Internet <https://www.marianne.fr> porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du Client.

Ces CGV concernent les formations présentielle et à distance. Les formations présentielle peuvent être réalisées dans des locaux loués par l'Organisme, dans les locaux du Client ou dans les locaux d'un autre Client.

Les formations concernées s'entendent des formations proposées au catalogue et sur le site de l'Organisme de formation <https://www.marianne.fr> (« Formations inter ») ainsi que des formations organisées à la demande du Client pour son compte ou pour le compte d'un groupe fermé de clients (« Formations intra »). Il est entendu que le terme "Formation" seul concerne chacun des types de Formations précités.

## 2. Modalités d'inscription et documents contractuels

### 2.1. Formations inter

L'inscription à une formation dispensée par MARIANNE passe par la signature d'une convention de formation. Le Client devra retourner un exemplaire de la convention de formation, revêtu du cachet de l'entreprise, à l'Organisme de formation. Une fois cette convention signée, les dates sont précisées en accord avec le Client. l'Organisme

de formation adresse au Client la facture de la Formation.

Pour la qualité de la Formation, un nombre maximal de participants est défini pour chaque Formation. L'Organisme de formation s'engage à ne pas modifier le nombre prévu.

À confirmation de la tenue de la session au plus tard 10 jours avant la Formation, le Client recevra une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa Formation, dont le thème de la formation, la date et horaires exacts, le lieu de la Formation, le lien pour répondre à un questionnaire de Besoins en Formation, et les coordonnées du formateur.

Suite à la Formation, l'Organisme de formation délivre une attestation de fin de Formation au(x) stagiaire(s) ainsi qu'une copie de la liste d'émargement et les évaluations sur demande du Client. Il appartient au Client de vérifier l'imputabilité de l'action de Formation.

### 2.2. Formations intra

Toute demande intra fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de l'Organisme de formation. L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale aboutira par la signature d'une convention de formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des CGV, des dates et lieux arrêtés de la Formation. Une fois cette convention signée, l'Organisme envoie au Client la facture de la Formation.

À l'issue de la Formation, l'Organisme de formation adresse au Client : une attestation de fin de formation, une copie de la liste d'émargement et les évaluations sur demande. Lorsque les émargements ou évaluations sont effectués sur le support du Client, celui-ci s'engage à les communiquer à l'Organisme de formation.

## 3. Modalités de Formation

L'Organisme de formation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.

Les durées des formations sont précisées sur le site <https://www.marianne.fr> et sur les documents de communication de l'Organisme de formation.

Les Formations inters peuvent être assurées dans un site extérieur, dans les locaux du Client ou en visioconférence. Les For-

mations intra peuvent être assurées dans les locaux du Client ou en visioconférence.

Si la formation se déroule dans un lieu extérieur ou dans les locaux du Client, les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil. L'Organisme de formation se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquera gravement au règlement intérieur.

L'Organisme de formation ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation (ci-après "la Documentation") remise au Client, cette dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la Formation et n'engagent en aucun cas l'Organisme de formation sur leur exhaustivité. Il est précisé en tant que de besoin que l'Organisme de formation n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la Documentation postérieurement à la Formation.

## 4. Modalités de mise en œuvre de Formation

Après signature de la convention de formation, l'Organisme de formation prendra contact avec le responsable de la formation pour recueillir ses besoins et ses attentes.

L'échange aura également pour objectif de :

- déterminer si les locaux mis à disposition par le client sont accessibles aux personnes à mobilité réduite ;
- définir si parmi les stagiaires, des personnes en situation de handicap seront présentes (afin d'adapter la formation en conséquence) ;
- déterminer les modalités de convocation des stagiaires à la formation. Cette convocation pouvant être réalisée, soit par l'organisme de formation, soit par le responsable de la formation ;
- déterminer le matériel nécessaire à la formation et mis à disposition de l'organisme de formation ;
- préciser le planning de la formation (pauses, déjeuner...).

Préalablement à la formation, l'Organisme de formation enverra un questionnaire au responsable de formation ou directement aux stagiaires pour évaluer leur niveau.

## Conditions générales de ventes

### 5. Moyens permettant d'apprécier les résultats de l'action

Postérieurement à la session de formation, l'organisme de formation adressera au responsable de formation (pour transmission aux stagiaires) ou directement aux stagiaires :

- dans les 24h, un questionnaire de satisfaction de la formation,
- dans l'année de la formation, un questionnaire à froid, pour déterminer si les objectifs définis avec le client sont atteints de manière durable et si le stagiaire a acquis les connaissances ou les gestes professionnels dont la maîtrise constitue l'objectif initial de l'action de formation.

Ce questionnaire ne sera pas réalisé pour les clients travaillant avec Marianne au titre de la mission Accompagnement en phase déclarative et ayant bénéficié d'une formation relative aux accidents du travail et aux maladies professionnelles. En effet, dans le cadre de cette mission les consultants formateurs observent les points acquis et les points à mieux maîtriser.

Ce questionnaire est adapté pour les formateurs en ce qui concerne les formations charges sociales, ces dernières ayant nécessairement lieu en 2 étapes : le questionnaire peut être transmis à l'issue de l'étape 1 ou réalisé pendant l'étape 2.

### 6. Prix de vente et conditions de règlement

#### 6.1. Prix de vente

Les prix sont indiqués en € Hors Taxes. Toute formation commencée est due en totalité.

#### 6.1.1. Formations inter

Les prix des formations inter sont indiqués sur les supports de communication de l'Organisme et sur la convention de formation. Sauf convention contraire, le prix de la Formation n'inclut en aucun cas les frais de déplacement, de restauration et de séjour, engagés par les participants à la formation, ces frais étant directement à la charge du client et devant être réglés par celui-ci ou remboursés à MARIANNE sur présentation de tout justificatif (si c'est MARIANNE qui a supporté ces coûts pour le compte du client).

Les remises et offres commerciales proposées par l'Organisme de formation ne sont pas cumulables entre elles. Toute formation commencée est due en totalité. Dans le cas de cycles ou parcours de formation, les prix

incluent une remise non cumulable avec toute autre offre spéciale ou remise.

#### 6.1.2. Formations intra

Les prix des formations intra sont indiqués sur la proposition commerciale adressée au Client. Les frais liés aux outils, matériels pédagogiques (dont dossiers documentaires et supports numériques), location de salle, frais de déplacement et d'hébergement des formateurs sont facturés en sus sur présentation d'un justificatif.

#### 6.2. Condition de règlement et de prise en charge

Les factures sont payables à réception ou le cas échéant selon l'échéancier convenu, par chèque ou virement.

Le Client s'engage à respecter scrupuleusement les modalités de paiement des formations telles qu'elles sont spécifiées dans ce document. Les factures émises par Marianne sont payables à réception par le Client. En cas de non-paiement dans un délai de 30 jours, le Client sera redevable d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal.

Il appartient au client s'il y a lieu, d'effectuer toutes les formalités, demandes de prise en charge et de remboursement, auprès de son opérateur de compétence (OPCO).

En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, il appartient au Client :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la Formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;
- de transmettre l'accord de prise en charge avant la date de Formation ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'Organisme de formation n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du prix de la Formation.

Si l'organisme collecteur ne prend en charge que partiellement le prix de la Formation, le reliquat sera facturé au Client.

En cas de non-paiement par l'organisme collecteur des frais de Formation, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation et sera facturé du montant cor-

respondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

### 7. Annulation, modification ou report des formations par l'Organisme de Formation

L'organisme de Formation se réserve le droit de reporter ou d'annuler une session de Formation. Dans ce cas, le Client en sera informé dans les plus brefs délais.

Lorsque le report de la Formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, l'Organisme de formation procède au remboursement de la totalité du prix de la Formation à l'exclusion de tout autre coût. Si l'annulation intervient, sans report possible ni session ultérieure, à moins de 15 jours calendaires de la date début de la Formation, l'Organisme de formation s'engage à rembourser en sus, sur présentation des justificatifs, les frais de transport du Client qui n'aurait pu obtenir de remboursement direct de son transporteur.

L'organisme de formation peut être contraint d'annuler une Formation pour cas de Force Majeure, tels que définis par le Code civil, et s'engage à organiser une nouvelle session de Formation dans les meilleurs délais. Sont aussi considéré comme ayant le caractère de la force majeure, les grèves des réseaux de transport (e.g. le réseau SNCF, le réseau RATP, compagnie aérienne...) que le personnel de l'Organisme de Formation peut être amené à utiliser pour se rendre sur le lieu de la formation.

Le Client ne peut prétendre à aucune indemnité pour quelque cause que ce soit du fait de l'annulation ou du report d'une session de formation.

### 8. Annulation, report de participation ou remplacement du participant par le Client

Le Client peut demander l'annulation ou le report de sa participation à une Formation inter.

Si cette demande parvient à l'Organisme de formation, par écrit, à moins de 30 jours calendaires avant le début de la Formation, l'Organisme facturera le coût total de la formation à l'exception des frais de déplacement.

En cas d'annulation de sa participation par le Client à plus de 31 jours calendaire avant le début de la Formation, seuls les frais engagés au titre de la préparation (notamment préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacement, hébergement) seront facturés au Client.

En cas d'absence pour raisons de santé

## Conditions générales de ventes

justifiée par un certificat médical, le participant défaillant pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée. À défaut, il sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation.

Le Client peut demander le remplacement du participant, sans frais, jusqu'à la veille de la Formation. La demande de remplacement doit parvenir par écrit à l'Organisme de formation et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient au Client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du participant avec ceux définis dans le programme de la formation.

Les participant(e)s doivent être les mêmes lors des différentes journées, un(e) participant(e) ne peut assister à la seconde étape que si il/elle était présent(e) à la première.

### 9. Formation à distance

La formation à distance s'effectue via une plateforme de vidéoconférence choisie par l'Organisme de Formation.

Dans le cadre de la Formation à distance MARIANNE s'engage à envoyer, avant chaque session de Formation, un lien permettant de participer à la réunion à tous les participants.

Les outils tels qu'un ordinateur, une connexion internet, un microphone et une webcam seront mis à la disposition des participants par le Client.

### 10. Assistance téléphonique

Marianne met à la disposition de l'interlocuteur contractuellement désigné par le Client, une assistance téléphonique pour une durée cumulée de 4 heures. L'assistance est joignable de 9 heures à 17 heures aux jours ouvrés.

L'assistance téléphonique est destinée à aider l'interlocuteur dans toutes les difficultés qu'il rencontre sur un thème abordé en Formation.

### 11. Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Les supports papiers ou numériques remis lors de la Formation ou accessibles en ligne dans le cadre de la Formation sont la propriété de l'Organisme de formation. Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement sans l'accord exprès de l'Organisme de formation.

L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports sont protégés par le droit

d'auteur et pour le monde entier. Toute autre utilisation que celle prévue aux fins de la Formation est soumise à autorisation et préalable de l'Organisme de formation sous peine de poursuites judiciaires.

Le Client s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à l'Organisme de formation en cédant ou en communiquant ces documents.

### 12. Renseignements et réclamations

Toute demande d'information ou réclamation du Client relative aux CGV devra être formulée par écrit à l'Organisme de formation (adresse postale : MARIANNE – 30 rue Henri Gadeau de Kerville – 76100 ROUEN), qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Toute réclamation du Client relative à la formation dispensée doit être adressée au Référé pédagogique de la formation à l'adresse postale : MARIANNE – 30 rue Henri Gadeau de Kerville – 76100 ROUEN) ou directement par mail à l'adresse suivante : [contact@marianne.fr](mailto:contact@marianne.fr)

L'organisme de formation s'engage à apporter une réponse à la réclamation dans les 7 jours suivants sa réception.

### 13. Responsabilité

Le Client est seul responsable de la consultation, du choix de la formation fournie par l'Organisme de formation.

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

### 14. Données Personnelles

MARIANNE prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses Clients et s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel (ci-après les « Données ») et à traiter et utiliser de telles données dans le respect des dispositions

applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et libertés » (ci-après les « Dispositions applicables »).

Toute personne physique dispose des droits d'accès, d'information, de vérification, de rectification, d'effacement, de portabilité des Données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses Données après son décès.

En cas d'exercice du droit d'opposition, le Client devra contacter le service administratif de Marianne par mail ou courrier, afin de donner les raisons pour lesquelles il souhaite s'opposer à l'utilisation des Données fournies ; s'il le souhaite, il pourra demander la suppression des Données en question.

Si le Client transmet et/ou intègre des Données nécessaires à la fourniture d'une Formation, le Client aura la qualité de Responsable de traitement.

L'organisme de formation s'engage à traiter les Données conformément aux instructions documentées du Client et pour les finalités de prestation de formation ainsi qu'à des prospections commerciales, sauf opposition de la part du Client. Si l'Organisme de formation considère qu'une instruction constitue une violation aux Dispositions applicables, il en informe immédiatement le Client. Par exception, si l'Organisme de formation peut être tenu de traiter les Données du Client en vertu des Dispositions applicables, alors l'Organisme de formation informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information.

L'organisme de formation garantit la confidentialité des Données traitées dans le cadre de la Formation. L'organisme de formation s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel et s'engage à respecter cette confidentialité ou qu'elles soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

L'organisme de formation s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de protéger l'intégrité et la confidentialité des Données stockées.

Aussi, l'Organisme de formation s'engage à présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures



## Conditions générales de ventes

de sécurité et de confidentialité au regard de la nature des Données et des risques présentés par le traitement.

L'organisme de formation met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. Dans l'hypothèse où le Client devrait remettre des Données à un tiers et /ou à une autorité administrative ou judiciaire, l'Organisme de formation coopérera avec lui aux fins de transmission des informations requises en conformité avec les présentes et les normes applicables. L'organisme de formation notifie au Client toute violation de Données après en avoir pris connaissance.

L'organisme de formation informe le Client que les Données sont hébergées au sein de l'Espace économique européen. En cas de sous-traitance, l'Organisme de formation s'engage à signer un contrat écrit avec le sous-traitant imposant à ce dernier le respect des Dispositions applicables et de l'ensemble des obligations visées au présent article, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant de ses obligations en matière de protection des données personnelles, l'Organisme de formation demeurera pleinement responsable à l'égard du Client.

Toute personne dont les Données ont été collectées par le Client bénéficie des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des Données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses Données en s'adressant directement au Client. Le Client garantit à l'Organisme de formation qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme des Dispositions applicables et qu'il a informé les personnes physiques de l'usage qui est fait des Données. À ce titre, le Client garantit l'Organisme de formation contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les Données seraient traitées. En outre, le Client s'engage à documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par l'Organisme de formation, veiller, au préalable et pendant toute la durée de la Formation, au respect des obligations prévues par les Dispositions applicables de la part de l'Organisme de formation, et superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections

auprès de l'Organisme de formation.

Les Données sont conservées pendant une durée limitée de cinq ans. L'organisme de formation s'engage, au choix du Client, à détruire ou renvoyer les Données au terme de la Formation, et justifier par écrit auprès du Client qu'il n'en conservera aucune copie.

### 15. Droit à l'image

Sous réserve de leur accord individuel, les stagiaires pourront être filmés ou pris en photos lors de sessions de formation. Les images et les sons ainsi enregistrés seront exploités sur le site internet de Marianne, le profil LinkedIn de la société ou sur le site internet de Marianne.

### 16. Dispositions générales

Si l'une quelconque des clauses des CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité ni des présentes CGV ni de la Formation concernée. Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à son application.

Le Client s'engage à considérer comme strictement confidentiels et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de la Formation (notamment remises accordées par l'Organisme de formation, modalités spécifiques de la Formation et échanges entre les clients). Les codes d'accès aux plateformes et outils mis à disposition par l'Organisme de Formation sont personnels et ne devront en aucun cas être communiqués.

L'organisme de formation est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de l'Organisme de formation, lequel demeure responsable à l'égard du Client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

L'organisme de formation est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du Client, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire sans autorisation préalable du Client.

Dans le cadre de l'exécution des présentes, les Parties exercent et exerceront

leurs activités de manière indépendante sans que, notamment, cela puisse être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

Le Client renonce au bénéfice des articles 1221, 1222 et 1223 du Code civil.

Le Client ne pourra tenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'un an après la survenance de son fait générateur.

**Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige se rapportant à son exécution ou à son interprétation sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Lyon. Même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.**

Contactez-nous  
& suivez-nous !



## Bureau de Rouen

30, rue Henri Gadeau de Kerville  
76100 ROUEN  
02 35 07 67 17

## Bureau de Lyon

9 rue de la République  
69001 LYON  
04 72 20 60 10

---

### Pour toute demande :

contact@marianne.fr

#### Référent administratif :

Marie NEFIDA

#### Référents handicap :

Diane GUIGUI et Marie NEFIDA

#### Référent pédagogique paie :

Delphine MONT

#### Référent pédagogique risques

professionnels :

François LEROUTIER

---

## Notre organisme de formation

### RCS LYON :

751 306 465 00 38

### N° de déclaration d'existence :

82691406469



[www.marianne.fr](http://www.marianne.fr)



### Suivez Marianne sur LinkedIn !

Marianne s'est imposée sur le marché de l'accompagnement RH, avec un savoir-faire particulier en paie et risques professionnels. Sa mission : Soutenir la performance du Service des Ressources Humaines de l'entreprise.