

## **CONDITIONS GENERALES**

<b>ARTICLE 1 – DEFINITIONS .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2 – OBJET .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 3 – REFERENCEMENT DES ORGANISMES DE FORMATION.....</b>	<b>6</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 .....	7
<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 DE POLE EMPLOI POUR LES DEMANDEURS D’EMPLOI.....	10
5.4    VALIDATION DE L’INSCRIPTION A LA FORMATION.....	11
<b>ARTICLE 6 – CONDITIONS D’ANNULATION ET DE REPORT DE LA SESSION DE FORMATION.....</b>	<b>11</b>
6.1    ANNULATION ET/OU REPORT DE LA SESSION DE FORMATION PAR L’ORGANISME DE FORMATION OU LE STAGIAIRE .....	11
6.2    ANNULATION POUR MOTIF DE FORCE MAJEURE .....	11
<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 .....	16
<b>ARTICLE 10 – MODALITES DU CONTROLE DU SERVICE FAIT .....</b>	<b>17</b>
10.1    CHAMPS DES CONTROLES .....	17
10.2    MODALITES DU CONTROLE .....	17
10.3    MODALITES COMPLEMENTAIRES DE VERIFICATION DU SERVICE FAIT .....	17
<b>ARTICLE 11 – COMPORTEMENT GENERAL DES UTILISATEURS SUR LA PLATEFORME.....</b>	<b>17</b>
11.1    CHARTRE DE BONNE CONDUITE .....	17
11.2    MESURES APPLICABLES EN CAS DE MANQUEMENT DES PARTIES .....	18
<b>ARTICLE 12 – PROCEDURE CONTRADICTOIRE.....</b>	<b>18</b>
12.1    DIFFEREND ENTRE LA CDC D’UNE PART ET LES OF OU TITULAIRES DE COMPTE D’AUTRE PART.....	18

12.2	DIFFEREND ENTRE LES ORGANISMES DE FORMATION ET LES TITULAIRES DE COMPTE / STAGIAIRE.....	19
12.3	DIFFEREND ENTRE POLE EMPLOI D'UNE PART ET LES ORGANISMES DE FORMATION OU TITULAIRES DE COMPTE D'AUTRE PART .....	19
<b>ARTICLE 13 – PROPRIETE INTELLECTUELLE.....</b>		<b>19</b>
13.1	PROPRIETE INTELLECTUELLE DE LA CDC .....	19
13.2	PROPRIETE INTELLECTUELLE DES OF.....	20
13.3	GARANTIE EN CONTREFAÇON .....	20
<b>ARTICLE 14 – MODIFICATION DES CG ET DES CP .....</b>		<b>21</b>
<b>ARTICLE 15 – DROIT APPLICABLE.....</b>		<b>21</b>
<b>ARTICLE 16 – JURIDICTION COMPETENTE.....</b>		<b>21</b>
16.1	LITIGE ENTRE LA CDC ET LE TITULAIRE DU COMPTE OU UN ORGANISME DE FORMATION .	21
16.2	LITIGE ENTRE LE TITULAIRE DU COMPTE ET L'ORGANISME DE FORMATION .....	21
16.3	LITIGE ENTRE POLE EMPLOI ET LE TITULAIRE DU COMPTE OU UN ORGANISME DE FORMATION .....	21

## **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 ayant le statut de demandeur d'emploi peut faire l'objet, à sa demande, d'un abondement en droits complémentaires par Pôle emploi pour assurer le financement de cette formation, conformément aux dispositions de l'article L.6323-4 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 Retraites et des Solidarités, 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).
- **« 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.
- **« 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 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 et les Organismes de formation. La Plateforme informe les Titulaires d'un Compte personnel de formation de leurs droits, des formations éligibles au Compte personnel de formation 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.
- **« 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.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr) est accessible sur le site internet [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr) ou sous forme d'application mobile, destinée à mettre en relation les Titulaires d'un Compte personnel de formation et les Organismes de formation. La Plateforme informe les Titulaires d'un Compte personnel de formation de leurs droits, des formations éligibles au Compte personnel de formation 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.

La Plateforme permet également aux Titulaires du Compte ayant le statut de demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi, de faire une demande d'abondement en droits complémentaires à Pôle emploi lorsque le coût de la formation est supérieur au montant des droits inscrits sur le compte.

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 ou 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 et 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 Caisse des dépôts 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 QUALIOPi, soit être enregistré sur l'Outil Datadock du GIE D2OF avec le statut référençable, avant le 1er janvier 2022 ;
  - à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, être certifié QUALIOPi.

### **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 Caisse des dépôts 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 (toutes, 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
- l'accessibilité des bâtiments

En l'absence de critère défini par le Titulaire du compte, à pertinence égale, un classement des Organismes et 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

- libellé de formacode principal (référentiel Formacode de CentreInffo)
- libellés des 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

Un poids est ajouté en fonction de la distance de la formation lorsqu'un lieu est indiqué (les formations à distance étant traitées comme des formations en présentiel du même lieu que celui indiqué par le Titulaire du compte).

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**

#### **▪ 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 de réservation dans une Session de formation, ou bien réserver, lorsque la formation est à la carte, un ou plusieurs Modules et/ou options de formation.

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 simultanément par le Titulaire du compte pour une Action de formation ne peut excéder 5 (cinq) demandes.

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 de réservation 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 de réservation et effectuer une nouvelle demande.

Après validation de la demande de réservation 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.

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 montant 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 8.3 des CP Titulaires.

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

Lorsque le Titulaire du compte a le statut de demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi et que ses droits à la formation ne couvrent pas le montant de la formation sélectionnée, il peut :

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

La décision d'acceptation ou de refus par Pôle emploi de la demande d'abondements 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. Ce dernier peut solliciter le demandeur d'emploi afin d'obtenir des éléments complémentaires nécessaires à l'instruction de la demande d'abondement. La décision d'abondement en droits complémentaires répond aux attendus de l'instruction en vigueur concernant l'aide individuelle à la formation.

Les conditions et modalités d'abondement par Pôle Emploi, détaillées aux présentes et dans les Conditions Particulières, sont mentionnées à titre d'information pour les Titulaires de compte ayant le statut de demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi 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 Pôle Emploi de ses 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 la validation de sa Commande par l'Organisme de formation, selon les modalités prévues à l'article 5.1.

Le Titulaire du Compte reçoit, à l'issue de la validation de sa 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 5.1 des CP Titulaires.

En l'absence de confirmation de la proposition de Commande adressée par l'Organisme de formation et de validation de la Commande, le Titulaire du compte ne pourra pas se prévaloir de sa demande initiale d'inscription pour participer à la formation.

### **ARTICLE 6 – CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT DE LA SESSION DE FORMATION**

#### **6.1 ANNULATION ET/OU REPORT DE LA SESSION DE FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION OU LE STAGIAIRE**

Tout Organisme de formation peut annuler ou reporter, la Session de formation, dans un délai de 7 (sept) jours ouvrés avant le démarrage de cette Session de formation. 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 par voie de notification sur l'application mobile ainsi que par mail.

Le Stagiaire peut également procéder à l'annulation de son inscription à une Session de formation via la Plateforme ; l'Organisme de formation reçoit une notification de l'annulation, mise à disposition sur son espace professionnel.

Les conséquences financières liées à l'annulation moins de 7 (sept) jours ouvrés avant le démarrage de la formation sont indiquées dans les CP correspondantes.

#### **6.2 ANNULATION 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 ou l'Organisme de formation informe, via la Plateforme moncompteformation, la Caisse des Dépôts du motif invoqué et lui transmet les pièces justificatives correspondantes.

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 pour cas de force majeure afin d'assurer le remboursement du Stagiaire, lorsque le cas de force majeure est avéré ou lorsqu'il ne l'est pas pour permettre le versement d'indemnités à l'Organisme de formation, dans les conditions définies à l'article 5.2 et 5.3 des CP Titulaires et 6.2 des CP OF.

L'annulation d'une Session de formation ou d'une inscription, pour cas de force majeure, peut donner lieu à un report.

## **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 :

- 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.

L'Organisme de formation s'engage à indiquer également :

- le prix de l'Action de formation en euros et toutes taxes comprises, ainsi que les éventuels frais annexes (notamment les frais de restauration et d'hébergement) . Il est à noter que le prix affiché est indicatif et peut être ajusté, selon les modules retenus par le Stagiaire ;
- les éventuels frais annexes (notamment les frais de restauration, de transport, d'hébergement, d'équipements obligatoires nécessaires à la formation ...) : ces frais 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 ;
- son adresse, le nom et le numéro de téléphone de la personne à contacter, ainsi que l'adresse mail dédiée aux inscriptions.

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 publient sur la Plateforme <https://www.of.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive>. 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 fournie au sein de son catalogue de formation 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 financières, 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 (facilités de paiement, prises en charges financières par un organisme, rémunération...).

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 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 13.

## **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 évènement 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. 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 – MODALITES DU CONTROLE DU SERVICE FAIT**

### **10.1 CHAMPS DES CONTROLES**

La Caisse des dépôts contribue au contrôle des Organismes de formation, à la prévention et à la lutte contre la fraude.

Elle s'assure de l'exécution effective des formations et de leur conformité aux dispositions légales dans le cadre d'un contrôle de service fait.

Elle vérifie la capacité des Organismes de formation à dispenser une formation de qualité. Elle effectue ses contrôles de manière proportionnée aux objectifs définis à l'article 3 des présentes.

Dans le cadre des abondements en droits complémentaires par Pôle emploi, Pôle emploi peut déléguer à la Caisse des dépôts la réalisation des 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.

### **10.2 MODALITES DU CONTROLE**

Les contrôles susvisés peuvent être réalisés, sur place ou sur pièces, pour toutes les Actions de formation référencées sur la Plateforme. Ils peuvent être réalisés en amont, pendant la réalisation d'une Action de formation, ou après la réalisation d'une Action de formation.

La procédure de contrôle est impartiale, transparente et contradictoire de façon à permettre un échange contradictoire avec l'Organisme de formation.

Afin de vérifier le service fait, la Caisse des dépôts 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.

### **10.3 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.

## **ARTICLE 11 – COMPORTEMENT GENERAL DES UTILISATEURS SUR LA PLATEFORME**

### **11.1 CHARTE 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 ou d'un Organisme de formation référencé ;
- 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.

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

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 12 et à appliquer les autres sanctions visées dans leurs CP respectives.

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 12 – PROCEDURE CONTRADICTOIRE**

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

12.1.1. 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 courrier, 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 terme de la période contradictoire, la CDC adresse un courrier par LRAR (lettre recommandée avec accusé de réception) faisant état de la situation.

Ce dernier 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 sanctions décidées à la suite du contrôle effectué.

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.

12.1.2 En cas de réclamation d'un Titulaire de compte ou d'un Organisme de formation auprès de la CDC, le Titulaire de compte ou l'Organisme de formation adresse un courrier par LRAR à l'adresse suivante :

*Caisse des dépôts et consignations  
Direction des retraites et de la solidarité  
A l'attention du Directeur de la formation professionnelle  
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 de 30 (trente) jours à compter de la réception du courrier.

En l'absence de règlement du litige entre les Parties, elles pourront saisir le service de Médiation du Groupe Caisse des dépôts.

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

## **12.2 DIFFEREND ENTRE LES ORGANISMES DE FORMATION ET LES TITULAIRES DE COMPTE / STAGIAIRE**

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, sans intervention de la CDC.

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.

## **12.3 DIFFEREND ENTRE POLE EMPLOI D'UNE PART ET LES ORGANISMES DE FORMATION OU TITULAIRES DE COMPTE D'AUTRE PART**

La CDC n'est en aucun cas responsable de la relation entre les Titulaires de compte et Pôle emploi, que ce soit sur les modalités de l'abondement prévu à l'article 5.3 des présentes, l'indemnisation ou la rémunération du demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi au titre de ses droits au chômage.

En cas de réclamation ou de différend opposant Pôle emploi à un Titulaire de compte, ce dernier pourra adresser sa réclamation à Pôle emploi.

La CDC n'est en aucun cas responsable de la relation entre les Organismes de formation et Pôle emploi, en particulier s'agissant du respect des obligations des Organismes de formation de déclaration de l'assiduité des Stagiaires demandeurs d'emploi à Pôle emploi rappelées à l'article 5.1 des Conditions particulières Organismes de formation.

## **ARTICLE 13 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **13.1 PROPRIETE INTELLECTUELLE DE LA CDC**

**13.1.1.** 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.

**13.1.2.** 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. 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 sanctions pouvant aller jusqu'à son déréférencement.

## **13.2 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.

## **13.3 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 14 – 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 15 – DROIT APPLICABLE**

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

## **ARTICLE 16 – JURIDICTION COMPETENTE**

### **16.1 LITIGE ENTRE LA CDC ET LE TITULAIRE DU 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.

### **16.2 LITIGE ENTRE LE TITULAIRE DU 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. Les informations relatives au médiateur désigné par chaque Organisme de formation figurent dans la fiche descriptive de chaque Organisme de formation.

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.

### **16.3 LITIGE ENTRE POLE EMPLOI ET LE TITULAIRE DU COMPTE OU UN ORGANISME DE FORMATION**

Il est rappelé qu'en cas de litige entre un Titulaire du compte et Pôle emploi afférent à une demande d'abondement prévue à l'article 5.3 des présentes ou aux obligations de déclaration de l'assiduité de leurs Stagiaires par les Organismes de formation, il revient au Titulaire du compte ou à l'Organisme de formation d'adresser une réclamation à Pôle emploi.

Préalablement à toute action contentieuse, le Titulaire du compte dispose du droit de recourir au médiateur de Pôle emploi. 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.

Dans le cas d'un abondement par Pôle emploi et 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 Caisse des dépôts 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 Pôle emploi et le Titulaire du compte ou l'Organisme de formation, le juge compétent pourra être saisi pour traiter le litige les opposant.

Directeur de la Direction des Retraites et de la Solidarité  
de la Caisse des Dépôts

Michel YAHIEL

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

<b>ARTICLE 1 – SERVICES ACCESSIBLES AUX ORGANISMES DE FORMATION .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 – MODALITES D'INSCRIPTION SUR L'ESPACE PROFESSIONNEL .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 3 – ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION REFERENCES.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 4 – MANQUEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION A LEURS OBLIGATIONS ET SANCTIONS.....</b>	<b>4</b>
4.1    TYPES DE MANQUEMENTS ET DE SANCTIONS .....	4
4.2    SPECIFICITES LIEES A CERTAINES SANCTIONS.....	5
4.2.1    MESURES DE SAUVEGARDE.....	5
4.2.2    DEREFERENCEMENT .....	6
4.3    REINSCRIPTION ET REOUVERTURE DE L'ACCES AU SERVICE.....	6
<b>ARTICLE 5 – VERIFICATION DE L'EXECUTION DE LA FORMATION.....</b>	<b>6</b>
5.1    INFORMATION SUR L'ENTREE ET LA SORTIE EFFECTIVE DU STAGIAIRE DE LA FORMATION .....	6
5.2    PIECES ATTESTANT LE SERVICE FAIT .....	7
5.3    MODALITES COMPLEMENTAIRES DE VERIFICATION DU SERVICE FAIT .....	7
<b>ARTICLE 6 – CONDITIONS FINANCIERES.....</b>	<b>7</b>
6.1    CONDITIONS DE REGLEMENT PAR LA CDC .....	7
6.2    CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES AUX CAS D'ANNULATION DES FORMATIONS, DE NON PRESENTATION OU D'ABSENCE DU STAGIAIRE .....	7
6.2.1    ANNULATION, NON-PRESENTATION OU ABSENCE DU STAGIAIRE.....	7
6.2.2    ANNULATION OU REPORT DE LA SESSION DE FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION .....	8
6.2.3    ANNULATION DE LA SESSION DE FORMATION EN RAISON D'UN MOTIF DE FORCE MAJEURE.....	8
6.3    DONNEES DE FACTURATION .....	9
6.4    DELAIS ET CONDITIONS DE PAIEMENT .....	9
6.5    MODALITES DE REGLEMENT.....	9
6.6    PENALITE DE RETARD .....	9



## **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 des Actions, Sessions ou Modules de formation associés de l'organisme référencé ;
- mise en partage du dossier de formation du Stagiaire ;
- vente en ligne des Actions de formation éligibles au CPF ;
- 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.

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 dans l'application « Mon activité formation » ([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**

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).

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

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 : lorsque l'Organisme de formation est une filiale d'un groupe, il crée un Espace professionnel dédié à son établissement.

Dans les cas de co-traitance, le co-traitant 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 de la formation dispensée par son sous-traitant. Il se porte fort (i) du respect par le sous-traitant dispensant l'Action de formation de la réglementation applicable et (ii) 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.

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'abondement en droits complémentaires par un Titulaire de compte à Pôle 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 SANCTIONS**

### **4.1 TYPES DE MANQUEMENTS ET DE SANCTIONS**

Si l'Organisme de formation commet des manquements, il encourra les sanctions suivantes étant précisé que la liste des manquements ci-après n'a pas de caractère exhaustif. Les sanctions ne sont notifiées à l'Organisme de formation qu'à l'issue de la procédure contradictoire visée à l'article 12 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 d'inscription et d'exécution des formations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- absence de réponse aux demandes d'inscription aux Sessions de formation ;</li> <li>- réponses hors délai aux demandes d'inscription effectuées ;</li> <li>- absence d'information des Stagiaires en amont de la 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> <li>- Ouverture d'une période d'observation pour l'avenir ;</li> </ul>	<u>Sanctions 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>- 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 6.2.1) ;</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>- 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 (Services Régionaux de Contrôle...) ;</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>- information trompeuse sur les contenus de la formation ou qualifications auxquels donnent droit la formation ;</li> <li>- absence ou défaut d'habilitation de l'organisme à dispenser la formation ;</li> <li>- déclaration frauduleuse ;</li> <li>- surfacturation des prestations ;</li> <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>	<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 (SRC) ;</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>	

\*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 SANCTIONS**

### **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 de :

- (1) empêcher la publication d'Offres de formation ;
- (2) geler les demandes de réservation ;
- (3) suspendre le référencement de l'Organisme de formation sur l'Espace professionnel ;

Ces sanctions sont déterminées par la CDC de manière proportionnée. Elles sont appliquées, au terme de la période contradictoire mentionnée à l'article 12 des CG.

#### 4.2.2 DEREFERENCEMENT

Lorsque la Caisse des dépôts 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 12 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 recommandé 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 Caisse des dépôts 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 Caisse des dépôts.

### **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 et de ne pas être sujet à une interdiction d'exercer la fonction de prestataire de formation professionnelle.

A échéance de la période d'exclusion et sous couvert des conditions définies ci-dessus, l'OF sera de nouveau référencé, sauf mention expresse contraire indiquée par l'Organisme de formation à la CDC par courrier recommandé avec avis de réception.

## **ARTICLE 5 – VERIFICATION DE L'EXECUTION DE LA FORMATION**

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

Afin de rendre compte de l'assiduité du Stagiaire, l'Organisme de formation dispose à compter du début de la formation de 3 (trois) jours ouvrés, pour informer la Caisse des dépôts, 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 Caisse des dépôts de la sortie effective du Stagiaire\*.

\*Lorsque la formation est réalisée en ligne, la date d'entrée effective en formation correspond à la date de première connexion du Stagiaire.

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.

## **5.2 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 Caisse des dépôts 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.

A défaut de transmission des pièces demandées, la Caisse des dépôts pourra suspendre le versement dû.

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 ;

## **5.3 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.

## **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 à l'issue de l'exécution de la formation réservée 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.

### **6.2 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES AUX CAS D'ANNULATION DES FORMATIONS, DE NON PRESENTATION OU D'ABSENCE DU STAGIAIRE**

#### **6.2.1 ANNULATION, NON-PRESENTATION OU ABSENCE DU STAGIAIRE**

En cas d'annulation du Stagiaire, non justifiée par un cas de force majeure, la Caisse des dépôts et consignations applique des indemnités d'annulation ayant vocation à compenser les frais engagés par l'Organisme de formation calculés comme suit :

- toute annulation par le Stagiaire, injustifiée intervenant moins de 7 (sept) jours ouvrés avant l'entrée en formation et en dehors du délai de rétractation donne lieu à des indemnités d'annulation égales à 5% (cinq pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande.
- la non présentation du Stagiaire à la date du début de la formation, sans annulation préalable, donne lieu à des indemnités d'annulation égales à 5% (cinq pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande.
- toute annulation ou abandon injustifié de la formation, par le Stagiaire, après son commencement donne lieu à une indemnisation de l'Organisme de formation\* :
  - 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.

\*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 6.4 (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.

#### 6.2.2 ANNULATION OU REPORT DE LA SESSION DE FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION

Toute annulation effectuée dans un délai inférieur à 7 (sept) jours ouvrés avant le début de la formation ou au cours de la formation (hors motif de force majeure) donne lieu à l'application de pénalités financières à l'encontre de l'Organisme de formation :

- Lorsque l'Organisme de formation annule la formation dans un délai inférieur à 7 (sept) jours ouvrés avant le début de la Session de formation, aucun règlement n'est effectué.
- Lorsque l'Organisme de formation annule 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.
- Lorsque l'Organisme de formation annule la formation en cours de Session sans proposer au Stagiaire une session complémentaire, aucun règlement n'est effectué.

#### 6.2.3 ANNULATION DE LA SESSION DE FORMATION EN RAISON D'UN MOTIF DE FORCE MAJEURE

Les annulations effectuées, en raison d'un motif de force majeure, avant l'entrée en Session ne donnent lieu à aucune indemnisation.

Les prestations effectivement dispensées seront dues au prorata temporis lorsque l'Organisme de formation propose un report de session complémentaire au Stagiaire.

### **6.3 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 10 des CG, 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 Caisse des dépôts 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.

### **6.4 DELAIS ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, le règlement s'effectue après exécution de la prestation\*.

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

\*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 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.

### **6.5 MODALITES DE REGLEMENT**

Le règlement de la formation s'effectue par virement bancaire. L'Organisme de formation transmet, à cette fin, ses coordonnées bancaires à jour.

L'Organisme de formation s'assure que les données bancaires transmises correspondent bien à celles issues de son Relevé d'Identité Bancaire (RIB).

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.

### **6.6 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).

Directeur de la Direction des Retraites et de la Solidarité  
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	4
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 A L'ABONDEMENT EN DROITS COMPLEMENTAIRES DE POLE EMPLOI POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 5 – POLITIQUE D'ANNULATION</b>	<b>6</b>
5.1    DROIT DE RETRACTATION	6
5.2    CONDITIONS D'ANNULATION DE L'ACTION DE FORMATION	7
5.3    CONSEQUENCES FINANCIERES EN CAS D'ANNULATION PAR LE STAGIAIRE	8
<b>ARTICLE 6 – MANQUEMENTS DES TITULAIRES DE COMPTE A LEURS OBLIGATIONS</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 7 – SANCTIONS EN CAS DE MANQUEMENTS</b>	<b>9</b>
7.1    SUSPENSION DU COMPTE	9
7.2    CONDITIONS DE REOUVERTURE DU SERVICE	9
<b>ARTICLE 8 – CONDITIONS FINANCIERES</b>	<b>9</b>
8.1    GRATUITE DU SERVICE	9
8.2    MOBILISATION DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION	9
8.3    PAIEMENT D'UN RESTE A PAYER	10

## **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
- élaboration de son projet professionnel
- 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 lorsque le Titulaire du compte a le statut de demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi
- achat d'une formation
- confirmation de la formation réalisée
- 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\*, constitue un manquement, pouvant donner lieu à des sanctions pécuniaires, conformément à l'article 5 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 Franceconnect.

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 ;
- 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 Franceconnect, le Titulaire du compte suit les modalités suivantes :

- connexion sur Franceconnect ;
- 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.

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 saisie 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 saisie 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 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 lorsque le Titulaire du compte a le statut de demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi, se rétracter ou annuler son inscription.

## **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 clôturer son Espace personnel et par conséquent supprimer l'accès et la consultation de son Compte. Pour cela, le Titulaire du compte devra utiliser le formulaire de contact mis à disposition dans son Espace personnel.

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. 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.

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 A L'ABONDEMENT EN DROITS COMPLEMENTAIRES DE POLE EMPLOI POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI**

Conformément aux stipulations prévues à l'article 5.3 des CGU, 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 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 8.3 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 – POLITIQUE D'ANNULATION**

### **5.1 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.

## **5.2 CONDITIONS D'ANNULATION DE L'ACTION DE FORMATION**

### **Annulation par le Stagiaire avant l'entrée en formation**

Toute annulation d'inscription intervenant plus de 7 (sept) jours ouvrés avant l'entrée en formation est possible sans justificatif, ni application de pénalité. Les droits réservés sur le Compte personnel de formation sont recrédités 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 8.3.

Toute annulation d'inscription intervenant moins de 7 (sept) jours ouvrés avant la date de démarrage de la formation, et en dehors du délai de rétractation, entraîne des pénalités, appliquées conformément à l'article 5.3 des présentes.

La non-présentation du Stagiaire à la date du début de la formation entraîne des pénalités, appliquées conformément à l'article 6 des présentes. Dans le cas d'un abondement par Pôle emploi, la non-présentation du stagiaire à la date du 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.

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 recrédités 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.

L'abondement en droits complémentaires accordé par Pôle emploi, 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.

#### **▪ Annulation par le Stagiaire après l'entrée en formation**

Toute annulation d'inscription intervenant après l'entrée en formation tient lieu d'abandon de la Formation par le Stagiaire. A l'exception des cas d'annulation pour motifs de force majeure, tout abandon entraîne des pénalités, appliquées conformément à l'article 5.3 des présentes.

En cas d'abandon d'une formation en cours de session pour un motif de force majeure, les droits relatifs au Compte personnel de formation sont recrédités 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 du stagiaire.

L'abondement en droits complémentaires accordé par Pôle emploi, 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.

#### **▪ Annulation imputable à l'Organisme de formation**

Lorsque l'annulation est imputable à l'Organisme de formation plus ou moins de 7 (sept) jours ouvrés avant le démarrage de la formation, les droits du Titulaire du compte ne sont pas décrémentés. La totalité de l'abondement du Titulaire est remboursé.

Lorsque l'annulation est imputable à l'Organisme de formation et intervient après l'entrée en formation du Stagiaire, le compte du Titulaire est recrédité en totalité, sauf en cas de proposition de report par l'Organisme de formation.

L'abondement en droits complémentaires accordé par Pôle emploi, 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.

### **5.3 CONSEQUENCES FINANCIERES EN CAS D'ANNULATION PAR LE STAGIAIRE**

L'annulation injustifiée d'une formation par un Stagiaire est un manquement aux obligations du Stagiaire, au regard des CG et des présentes CP.

En cas d'annulation du Stagiaire non justifiée par un cas de force majeure, moins de 7 (sept) jours ouvrés avant l'entrée en formation ou après l'entrée en formation, la Caisse des dépôts et consignations applique des frais d'annulation et les sommes déjà versées par le Titulaire au titre du restant dû ne sont pas remboursées.

Les frais d'annulation appliqués par la Caisse des dépôts sont calculés comme suit :

- toute annulation injustifiée intervenant moins de 7 (sept) jours ouvrés avant l'entrée en formation 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.
- toute annulation injustifiée après l'entrée en formation entraîne la facturation du coût de la formation dans son intégralité au Stagiaire. 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.

La CDC ne peut être tenue responsable des absences, annulations ou interruptions d'une formation. Il ne peut lui être imputé une quelconque indemnité à ce titre.

## **ARTICLE 6 – 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 :
  - la non-présentation à une Session de formation, sans annulation préalable (hors cas de force majeure) ;
  - l'achat de formation en ligne, sans connexion ou sans réalisation des Modules prévus (hors cas de force majeure) ;
  - l'annulation répétée ou l'abandon injustifié des 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 Caisse des dépôts, 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.

De plus, il est précisé que la non-présentation injustifiée du Stagiaire à la date du début de la formation entraîne la facturation du coût de la formation dans son intégralité au Stagiaire. Le Compte personnel de formation du Stagiaire est débité à hauteur du coût de la formation et les éventuelles sommes déjà versées par le Titulaire au titre du restant dû ne sont pas remboursées. Ces sommes lui restent néanmoins acquises et il pourra ainsi les mobiliser ultérieurement pour la réalisation d'une autre formation. En cas d'abondement en droits complémentaires accordé par Pôle emploi, tel que prévu à l'article 4 des présentes Conditions, celui-ci ne reste pas acquis au Titulaire du compte, et ne peut pas être mobilisé ultérieurement par le Titulaire pour la réalisation d'une formation.

## **ARTICLE 7 – SANCTIONS EN CAS DE MANQUEMENTS**

### **7.1 SUSPENSION DU COMPTE**

Lorsque les manquements mentionnés à l'article 6 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 12 des CG.

### **7.2 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 8 – CONDITIONS FINANCIERES**

### **8.1 GRATUITE DU SERVICE**

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

### **8.2 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.

### **8.3 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 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.

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.

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

Dès lors qu'un indu est constaté, en raison d'une erreur commise dans le calcul des droits et l'alimentation du compte du Titulaire, imputable au personnel de la CDC ou au Titulaire du compte (défaut de mise à jour de sa situation personnelle), la CDC recouvre les sommes versées.

Le remboursement est réalisé par prélèvement sur les sommes présentes ou à venir, mentionnées sur le Compte du Titulaire, ou à défaut par paiement du Titulaire du Compte. Cette retenue sur le Compte du Titulaire est effectuée après notification de payer, précisant le motif, le montant des sommes réclamées, la date du ou des versements indus.

Le Titulaire du compte peut présenter, conformément à l'article 12 des CG, dans un délai d'un (1) mois ses observations écrites ainsi que tout document utile, en cas de contestation de l'indu.

Lorsque l'indu est imputable à une omission du Titulaire du compte relative à son changement de situation, la CDC se réserve le droit de demander, en sus du remboursement de la somme indûment versée, des dommages et intérêts.

Directeur de la Direction des Retraites et de la Solidarité  
de la Caisse des Dépôts

Michel YAHIEL