



# *Conditions Générales de vente Des formations dispensées au CREPS de La Réunion*

## Préambule

Le CREPS (Centre de Ressources d'Expertise et de Performance Sportive) est un établissement public local de formation dans les domaines du sport, de la jeunesse et de l'éducation populaire. Les missions des CREPS sont définies par le Code du sport.

Le CREPS de La Réunion a pour missions principales :

- Assurer la formation et la préparation des sportifs de haut niveau et mettre en œuvre le double projet des sportifs de haut-niveau, en lien avec les fédérations sportives ;
- Organiser des formations professionnelles initiales ou continues dans les domaines de l'encadrement des activités physiques et sportives ou de l'animation ;
- Accueillir des stages de détection de jeunes talents, des formations fédérales de l'encadrement du sport, des réunions techniques ainsi que des assemblées générales du mouvement sportif.

## Article I - Objet et champs d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre le CREPS de La Réunion et son cocontractant. Elles s'appliquent à toutes les formations dispensées par l'établissement, à l'exception de celles bénéficiant de contractualisation spécifique.

Le terme « cocontractant » désigne **la personne morale signataire de la convention de formation** (au sens de l'article L.6353-2 du Code du Travail), ou **la personne physique signataire du contrat de formation** (au sens de l'article L.6353-3 du Code du Travail) acceptant les présentes conditions générales, ou encore **les signataires de la convention de formation tripartite** (au sens des articles R.6322-32, R.6422-11 et R.6353-2 du Code du Travail).

« Le bénéficiaire » est **la personne physique qui bénéficie effectivement de l'action de formation en application de l'article L.6314-1 du Code du travail.**

« Le candidat » est **la personne physique qui aspire à bénéficier de l'action de formation et qui réalise des épreuves d'admissibilité.**

Les CGV peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le CREPS de la Réunion, les modifications seront applicables à toutes les commandes postérieures à ladite modification.

Le seul fait d'accepter une offre du CREPS de la Réunion implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du CREPS de la Réunion, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que le CREPS de la Réunion ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

## Article II - Règlement intérieur

Les bénéficiaires des actions de formations réalisées au CREPS de La Réunion sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement. Si la formation se déroule hors de l'établissement, les participants sont tenus de respecter en plus le règlement intérieur de l'établissement d'accueil. Le règlement intérieur est signé par le bénéficiaire avant l'entrée en formation.

## Article III – Conditions d'inscription aux formations courtes

### 3.1 Formation courtes

Sont définies comme formations courtes, l'ensemble des actions de formation dispensées par le CREPS de La Réunion dont le volume horaire global est inférieur ou égal à cent quarante (140) heures.

### 3.2 Conditions d'accès et d'inscription

Les conditions d'accès aux formations courtes sont précisées, pour chaque formation, sur le site internet du CREPS de La Réunion. L'inscription se fait en ligne.

### 3.3 Modalités de règlement

Le règlement des formations courtes s'effectue, après émission de la facture par l'établissement, prioritairement par virement bancaire sur le compte-trésor du CREPS de La Réunion. Le paiement intégral doit être effectué avant le début de la formation.

### 3.4 Attestation de fin de formation

Une attestation de fin de formation est délivrée au stagiaire à l'issue de la formation.

## Article IV – Conditions de validation des conventions de formation longues

Sont définies comme formations longues, l'ensemble des actions de formation dispensées par le CREPS de La Réunion dont le volume horaire global est supérieur à cent quarante (140) heures.

### 4.1. Conditions d'accès à la formation et exigences préalables

La participation au cursus de formation n'est effective qu'après les validations successives de la complétude du dossier d'inscription, des conditions d'accès et des tests d'exigences préalables\*. Tout ce processus se fait par voie dématérialisée. Le candidat peut, le cas échéant, passer par une procédure de sélection. Dans tous les cas le candidat devra respecter les délais d'inscription.

\* A l'exception du DE AMM, qui ne comprend pas de TEP et dont les procédure et modalités d'inscriptions sont définies par l'arrêté du 03 juin 2019 relatif à la formation spécifique du diplôme d'Etat d'alpinisme-accompagnateur en moyenne montagne.

#### 4.1.1 Exigences préalables et prérequis

En fonction des actions de formation, le bénéficiaire doit présenter au CREPS de La Réunion l'acquisition de prérequis et/ou d'exigences préalables.

Ces derniers ont pour but de vérifier que le bénéficiaire dispose des diplômes et capacités requises pour suivre les cursus de formation menant aux diplômes proposés.

Le candidat doit :

- Etre titulaire d'une attestation de formation relative au secourisme fixée par décret en fonction de la discipline de son choix :
  - soit « Prévention et Secours Civiques de Niveau 1 » (PSC1) ou diplôme équivalent, ou de niveau supérieur,
  - soit « Premiers Secours en Equipe de Niveau 1 » (PSE1) en cours de validité ou diplôme équivalent ou de niveau supérieur.
- Présenter un certificat médical de non contre-indication à la pratique et à l'encadrement de l'activité ou des activités physiques ou sportives, concernées par le diplôme, datant de moins d'un an à la date des TEP pour lesquelles il engage une procédure d'inscription. Ce certificat peut être assorti de conditions supplémentaires prévues par l'arrêté de création du diplôme.
- Etre capable de réaliser les tests techniques (TEP), ou attester d'une certification, donnant équivalence, prévue dans les annexes de l'arrêté du diplôme et de la mention choisie.

#### 4.1.2 Tarifs des TEP organisés par le CREPS de La Réunion

Les frais d'inscription aux TEP sont définis en fonction de la mention. Ils sont disponibles au moment de l'inscription dans la documentation fournie sur le site internet de l'établissement pour chaque TEP ainsi qu'au moment du paiement. Les tarifs des frais d'inscription aux TEP sont ceux en vigueur à la date de l'inscription. Ils sont libellés en euros et calculés hors taxes, le CREPS de La Réunion n'étant pas assujéti à la TVA conformément à l'article 256 bis du CGI. Le CREPS de La Réunion s'accorde le droit pour l'avenir de modifier ses tarifs. Toutefois, les inscriptions sont facturées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

##### 4.1.2 a) Modalités de paiement

L'intégralité du prix est exigible au moment de l'inscription. Le règlement des TEP doit être effectué, prioritairement, par virement bancaire sur le compte-trésor du CREPS de La Réunion. Par ailleurs, Le CREPS de La Réunion se réserve le droit de refuser toute commande d'un candidat avec lequel existerait un litige antérieur.

##### 4.1.2 b) Rétractation

Le candidat ayant procédé au paiement, dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de paiement, conformément à la réglementation en vigueur relative à la vente en ligne.

Il peut en faire la demande durant cette période et uniquement de façon électronique à l'adresse suivante : [formation@creps-reunion.sports.gouv.fr](mailto:formation@creps-reunion.sports.gouv.fr).

### **4.2 Constitution du dossier d'inscription à la formation**

Aux termes de la prise de connaissance des conditions d'accès à l'inscription, le candidat procède à la constitution en ligne d'un dossier d'inscription pour qu'une étude de ce dernier soit réalisée.

Cette étude peut, le cas échéant, être accompagnée d'une convocation aux tests de sélection. Ne seront sélectionnés ou convoqués que les candidats dont le dossier aura été validé par le CREPS de La Réunion. Cela implique que tous les justificatifs auront été fournis et que les frais de dossier, s'il y a lieu, auront été réglés.

#### 4.2.1 Tarifs des frais de dossier

Les tarifs des frais de dossier sont ceux en vigueur à la date de début de l'inscription. Ils sont libellés en euros et calculés hors taxes, le CREPS de La Réunion n'étant pas assujéti à la TVA conformément à l'article 256 bis du CGI. Le CREPS de La Réunion s'accorde le droit pour l'avenir de modifier ses tarifs. Toutefois, les inscriptions sont facturées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

#### 4.2.2a) Modalités de paiement

L'intégralité du prix est exigible au moment de l'inscription.

Le règlement des frais de dossier s'effectue, prioritairement, par virement sur le compte-trésor du CREPS de La Réunion.

Lorsque le règlement des frais de dossier s'effectue exceptionnellement hors site internet, les règlements par virement, chèque ou espèces sont autorisés.

Par ailleurs, Le CREPS De La Réunion se réserve le droit de refuser toute commande d'un candidat avec lequel existerait un litige antérieur.

### **4.3 Les étapes de la procédure de sélection**

#### 4.3.1 Examen des candidats à l'action de formation

Les candidats à l'action de formation devront passer alternativement ou cumulativement selon la discipline sportive, des épreuves pratiques et théoriques.

L'épreuve pratique consiste en des démonstrations techniques de la discipline sujet de l'action en formation.

L'épreuve théorique consiste en une démonstration orale et/ou écrite de la motivation et des connaissances du candidat.

L'épreuve orale est composée d'un entretien basé sur la présentation d'un dossier rédigé par le candidat sur son expérience d'animation et de pratique sportive, ses motivations, son engagement dans la discipline, son projet professionnel. Sont évaluées les capacités d'expression du candidat et sa motivation.

L'épreuve écrite peut correspondre à un résumé de texte et une rédaction sur la base d'une idée issue du texte ou à une analyse sur la base d'une production vidéo ou autre.

#### 4.3.2 Décision finale

Au terme de la phase d'examen de la procédure de sélection, le CREPS de La Réunion présente sa décision finale. Les candidats sont informés de leur réussite ou échec aux tests de sélection.

Toutes les phases de validation ou de sélection des participants à la formation relèvent de la décision du CREPS de La Réunion.

Si une décision prise par l'établissement paraît contestable, la personne concernée peut former :

- Un recours gracieux auprès du directeur de l'établissement ;
- Un recours hiérarchique devant le ministre chargé des Sports ;
- Un recours contentieux devant le tribunal administratif compétent.

Le recours administratif est obligatoire avant un éventuel recours contentieux. Il peut être gracieux ou hiérarchique.

Le recours gracieux n'est pas suspensif.

Le recours gracieux et le recours hiérarchique peuvent être faits sans condition de délais. Le recours contentieux, pour sa part, doit intervenir dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision.

Le recours gracieux ou hiérarchique, introduit dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision, préserve la possibilité de former un recours contentieux dans un nouveau délai de deux mois, à compter de la notification de la décision prise par rapport au dit recours gracieux ou hiérarchique.

Les inscriptions aux formations du CREPS de La Réunion sont strictement personnelles. Le transfert de l'inscription au profit d'un tiers n'est pas admis.

#### **4.4 Procédure de contractualisation après validation de l'inscription**

Pour chaque action de formation, une convention établie selon les articles L.6353-1 et L.6353-3 du Code du travail est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le cocontractant revêtu du cachet de l'entreprise.

##### 4.4.1 Concernant les contrats de formation passés avec une personne physique à ses frais uniquement

Au terme de la validation de l'inscription, le bénéficiaire entre en phase de positionnement dans le but de définir les contours de sa formation, et par voie de conséquence de son contrat de formation également.

A compter de la date de signature du contrat de formation, le bénéficiaire a un délai de dix (10) jours pour se rétracter lorsque le contrat est signé dans les locaux du CREPS de La Réunion. Ce délai est de quatorze (14) jours lorsque le contrat est signé à distance. Il en informe le CREPS de La Réunion par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du bénéficiaire.

##### 4.4.2 Concernant les autres conventions de formation

A réception de l'inscription du bénéficiaire, et de l'attestation de prise en charge complétée par le cocontractant, le CREPS de La Réunion fera parvenir une convention de formation.

De la même manière, un délai de rétractation de dix (10) jours est fixé lorsque la convention est signée dans les locaux du CREPS de La Réunion. Ce délai est de quatorze (14) jours lorsque la convention est signée à distance.

## **Article 5 - CONDITIONS ET MOYENS DE PAIEMENT**

Le CREPS de La Réunion n'est pas assujéti à la TVA. Les prix établis sont nets. Ils sont facturés aux conditions du contrat ou de la convention de formation. Les paiements ont lieu en euros. Le prix comprend la formation et le support pédagogique. Les frais de repas et d'hébergement ne sont pas compris dans le prix des cursus, sauf avis contraire exprimé à l'inscription et option proposée par le



CREPS de La Réunion. Les éventuels taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du cocontractant.

Les frais de dossiers, d'inscription au TEP et d'inscription aux certifications pour les redoublants allégés en totalité de la formation, sont exigibles à l'inscription et sont non remboursables.

### **5.1. Modalités de paiement**

Les paiements ont lieu à réception de la facture, sans escompte, ni ristourne ou remise.

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- Le paiement comptant doit être effectué par le cocontractant, au plus tard dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture ;
- Le règlement est accepté par chèque, carte bancaire et virement bancaire.

En cas de retard de paiement, et inaction du bénéficiaire, le CREPS de La Réunion pourra suspendre toutes prestations en cours, y compris désactiver l'accès au(x) module(s) e-learning, sans préjudice de toute autre voie d'action. Le CREPS de La Réunion aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du cocontractant sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus au CREPS de La Réunion.

### **5.2. Concernant les contrats de formation passés avec une personne physique à ses frais uniquement**

Le bénéficiaire s'engage à régler la totalité de la facture émise par le CREPS de La Réunion dès réception.

#### 5.2.1 Mise en place d'un échéancier

A la demande du bénéficiaire, un échéancier peut être mis en place pour le règlement de la facture. Ce dernier devra être formulé auprès de l'agent comptable de l'établissement et pourra être accordé en raison de difficultés financières constatées.

### **5.3. Concernant les autres conventions de formation, notamment avec les entreprises**

ATTENTION : Il vous appartient de vérifier l'imputabilité de votre action de formation auprès de votre OPCO et de faire votre demande de prise en charge avant l'entrée en formation.

Si le cocontractant souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande. Il appartient également au cocontractant de l'indiquer explicitement avant la signature de la convention de formation sur son attestation de prise en charge.

### **5.4 Subrogation**

En cas de subrogation de paiement conclu entre le cocontractant et l'OPCO, ou tout autre organisme, les factures seront transmises par le CREPS de La Réunion à l'OPCO, ou tout autre organisme, qui informe celui-ci des modalités spécifiques de règlement.

Le CREPS de La Réunion s'engage également à faire parvenir les mêmes attestations de présence aux OPCO, ou tout autre organisme financeur, qui prennent en charge le financement de ladite formation, attestations qui seront faites au rythme des échéances convenues. En tout état de cause, le cocontractant s'engage à verser au CREPS de La Réunion le complément entre le coût total des actions de formations mentionné aux présentes et le montant pris en charge par l'OPCO, ou tout autre organisme. Le CREPS de La Réunion adressera au cocontractant les factures relatives au paiement du complément cité à l'alinéa précédent selon la périodicité définie à la convention. En cas de modification de l'accord de financement par l'OPCO, ou tout autre organisme, le cocontractant reste redevable du coût de formation non financé par ledit organisme.

## Article 6 – ANNULATION – RÉSILIATION OU ABANDON DE LA FORMATION

### 6.1. Annulation à l'initiative du CREPS de La Réunion

Le CREPS de La Réunion se réserve le droit d'annuler une formation lorsque le nombre de stagiaires inscrits à cette formation serait inférieur à l'effectif minimum indiqué dans les textes réglementaires de la formation cinq (5) jours avant la date de début programmée, sans qu'aucune pénalité de rupture ou de compensation ne soit due entre les parties pour ce motif. Le CREPS de La Réunion procédera au remboursement des sommes éventuellement perçues et effectivement versées par le cocontractant.

### 6.2. Annulation et abandon à l'initiative du contractant (avant le début de la formation)

En cas d'annulation tardive par le cocontractant d'une session de formation planifiée, le CREPS de La Réunion ne procédera à aucun remboursement.

Est considérée comme tardive, toute annulation intervenant dans les cinq (5) jours précédant la date de début programmée.

### 6.3. Abandon à l'initiative du bénéficiaire

Une formation en cours de réalisation peut être interrompue à la suite de la décision du bénéficiaire. Le bénéficiaire devra résilier son contrat ou sa convention de formation professionnelle au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception, adressée au service formation du CREPS de La Réunion. Cette dernière argumentera sur les causes de l'interruption.

La résiliation effective du contrat ou de la convention de formation professionnelle s'effectue à la date de réception de la lettre, par l'établissement.

Si les motifs évoqués sont reconnus de force majeure\*, seules les prestations effectivement dispensées à la date de réception du courrier sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue dans le contrat ou la convention de formation professionnelle.

Dans le cas contraire, la totalité des frais de formation reste à la charge du bénéficiaire ainsi qu'une pénalité de 10% du coût total de la formation.

À défaut de courrier ou sans nouvelle du bénéficiaire à partir de cinq (5) jours ouvrables, celui-ci est considéré comme démissionnaire et devra payer la totalité de la formation.

*\* La force majeure est constituée par un événement extérieur à la volonté des parties, imprévisible et irrésistible, qui met le stagiaire dans l'impossibilité absolue d'exécuter sa prestation contractuelle. Le stagiaire ne doit avoir joué aucun rôle dans la survenance de l'événement invoqué.*

### 6.4 Cas de force majeure reconnus

Aucune des parties au présent contrat ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du contrat si ce retard ou cette défaillance est l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure entendu dans un sens plus large que la jurisprudence française tels que :

- Epidémie nationale ou pandémie mondiale ;
- Survenance d'un cataclysme naturel ;
- Tremblement de terre, tempête, incendie, inondation, cyclone, etc., ... ;
- Conflit armé, guerre, conflit, attentats ; conflit du travail, grève totale ou partielle chez le fournisseur ou le client ;
- Conflit du travail, grève totale ou partielle chez les fournisseurs, prestataires de services, transporteurs, postes, services publics, etc., ... ;
- Injonction impérative des pouvoirs publics (interdiction d'importer, embargo) ;
- Accidents d'exploitation, bris de machines, explosion.

Chaque partie informera l'autre partie, sans délai, de la survenance d'un cas de force majeure dont elle aura connaissance et qui, à ses yeux, est de nature à affecter l'exécution du contrat.

Si la durée de l'empêchement excède dix (10) jours ouvrables, les parties devront se concerter dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'expiration du délai de dix (10) jours ouvrables pour examiner de bonne

foi si le contrat doit se poursuivre avec des aménagements pédagogiques (Visio, FOAD, décalage de la formation, etc. ...) ou s'arrêter, le cas échéant, les sommes versées pourront être remboursées au prorata temporis des prestations effectivement réalisées.

## **Article VII – Assiduité aux formations certifiantes**

La participation à la totalité des heures de formation organisées par le CREPS de La Réunion, dans le cadre de ses formations, est obligatoire. L'assiduité totale à la formation est exigée pour obtenir le titre, diplôme ou certificat lié à la formation suivie.

Toute absence à un cours doit être exceptionnelle et nécessitera un justificatif écrit.

## **Article VIII – Modalités de la formation en présentiel**

### **8.1. Effectifs**

Les participants seront intégrés dans une promotion d'un effectif correspondant aux dispositions réglementaires en vigueur.

### **8.2. Modalités de déroulement de la formation**

Les formations ont lieu aux dates et conditions indiquées sur le livret d'accueil et les emplois du temps de la formation.

### **8.3. Nature de l'action de formation**

Les actions de formation assurées par le CREPS de La Réunion entrent dans le champ de l'article L.6313-1 du Code du Travail.

### **8.4. Sanction de l'action de formation**

Le CREPS de La Réunion remettra, à l'issue de la formation, une attestation mentionnant la nature, la durée et le volume horaire de la formation suivie.

### **8.5. Lieu de l'action de formation**

Les modules de formation se déroulent au CREPS de La Réunion, sur les 3 sites de l'établissement : Saint-Denis, Saint-Paul et La Plaine de Cafres. Toutefois, le CREPS de La Réunion pourra, à sa discrétion, organiser tout ou partie de la formation en tous lieux autres que ses locaux.

### **8.6. Sous-traitance**

Le CREPS de La Réunion est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations, objets du contrat ou de la convention. Toutes les obligations du bénéficiaire qui en découlent ne valent qu'à l'égard du CREPS de La Réunion qui demeure responsable de toutes les obligations résultant du contrat ou de la convention.

### **8.7. Assurance du bénéficiaire**

Le bénéficiaire s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance en responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice du CREPS de La Réunion.

## **Article IX – Modalités de la formation à distance**

### **9.1 Descriptif**

La formation à distance consiste en la dispensation de formations ouvertes et à distance par l'utilisation de modules de formation dans un espace électronique sécurisé.

Dans le cadre des formations à distance, le CREPS de La Réunion consent au bénéficiaire :



- Une connexion à la plateforme LMS « Claroline Connect » qui est une plateforme de formation ouverte à distance développée par l'université de Lyon ;
- Un accès à l'espace de la formation ainsi qu'à un espace personnel de stockage de documents de tout format en lien avec la formation suivie au sein de cette plateforme.

Les formateurs gèrent les activités dans chaque espace de formation au regard du ruban pédagogique qui a été défini.

La plateforme intègre le suivi statistique de l'activité de tous les utilisateurs de la plateforme.

## 9.2 Prérequis techniques

Le cas échéant, le cocontractant s'assure de la compatibilité permanente de son environnement technique, quelles que soient les évolutions que celui-ci pourrait connaître, avec la plateforme du CREPS de La Réunion. Il ne pourra pas se prévaloir, ultérieurement au test préalable, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès au(x) module(s).

## 9.3 Accès au(x) module(s)

A réception du contrat ou de la convention de formation signé, le CREPS de La Réunion transmet à l'adresse électronique du bénéficiaire un identifiant (« Login ») et un mot de passe lui offrant un droit d'accès au(x) module(s) de l'action de formation.

## 9.4 Durée de l'accès au(x) module(s)

Sauf dispositions particulières expressément acceptées par le CREPS de La Réunion, les droits d'utilisation du ou des module(s) accessible(s) sur la plateforme sont concédés pour la durée de la formation.

## 9.5 Périmètre des utilisateurs

Sauf conditions particulières expressément acceptées par le CREPS de La Réunion, les droits d'utilisation du ou des module(s) sont concédés au seul bénéficiaire du contrat ou de la convention de formation.

## 9.6 Droit d'usage personnel

L'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique à l'utilisateur, sont des informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive du bénéficiaire. A ce titre, ils ne peuvent être ni cédés, ni revendus ni partagés.

Le bénéficiaire se porte garant auprès du CREPS de La Réunion de l'exécution de cette clause par toute personne étrangère à la convention et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès. Le bénéficiaire informera sans délai le CREPS de La Réunion de la perte ou du vol des clés d'accès.

En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constatés des clés d'accès, le CREPS de La Réunion se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

## 9.7 Caractéristiques du ou des module(s) de formation en ligne

Le CREPS de La Réunion se réserve la faculté de modifier le(s) module(s) de formation proposé(s) sur sa plateforme, tant dans leur organisation générale, que dans leur nature et leur contenu sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du bénéficiaire. Le CREPS de La Réunion pourra fournir, à la demande du bénéficiaire, tout justificatif informatique retraçant l'inscription et le suivi de la formation à distance effectuée.

## 9.8 Garanties du CREPS de La Réunion

Le CREPS de La Réunion s'engage au travers d'une obligation de moyens, à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à sa plateforme, 7 jours sur 7, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des module(s), sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet.

Le bénéficiaire s'engage à informer le CREPS de La Réunion dans un délai de 48 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique. Le CREPS de La Réunion fera son possible pour que la plateforme fonctionne de manière fiable et continue. Toutefois, le bénéficiaire reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service par le CREPS de La Réunion liée à une intervention de maintenance corrective, ce dernier mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 48 heures ouvrées. Passé ce délai, le CREPS de La Réunion prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

En cas de maintenance évolutive de sa plateforme, le CREPS de La Réunion pourra également interrompre temporairement l'accès. Il s'efforcera alors de limiter le temps d'interruption du service et s'efforcera d'en avertir préalablement le bénéficiaire. Ce dernier s'engage à ne pas réclamer d'indemnités ni de dommages et intérêts. Le CREPS de La Réunion prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

#### **9.9 Non-conformité ou anomalies constatées par le bénéficiaire sur le(s) module(s)**

Par « non-conformité », on entend le défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et le contrat ou la convention de formation signé par le bénéficiaire. Par « anomalie », on entend toute panne, incident, blocage, dégradation des performances, non-respect des fonctionnalités, empêchant l'utilisation normale (à des fins pédagogiques et d'acquisition des compétences) de tout ou partie du ou des module(s).

Le CREPS de La Réunion ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s).

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) doit être formulée par écrit dans les huit (8) jours suivant la livraison des clés d'accès au(x) module(s). Il appartient au bénéficiaire de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées. Le bénéficiaire s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin. Toutefois, la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les prérequis techniques ont été modifiés sans l'accord préalable du CREPS de La Réunion ;
- Les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par le CREPS De La Réunion ;
- Les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations.

#### **9.10 Assistance téléphonique**

L'assistance téléphonique est destinée à identifier le dysfonctionnement et, en fonction de la difficulté rencontrée, soit à apporter une réponse immédiate, soit à préciser le délai dans lequel la réponse sera donnée. Si le défaut incombe au CREPS de La Réunion, ce dernier s'engage à tout mettre en œuvre pour le résoudre ou apporter une solution de contournement acceptable dans les meilleurs délais.

## **Article X - Usage des outils mis à disposition**

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

Le CREPS de La Réunion met à disposition les moyens matériels strictement nécessaires à la conduite de la formation (les moyens audiovisuels, les outils informatiques, ...). Il est entendu que les outils pédagogiques sont mis à la disposition des bénéficiaires uniquement aux fins de l'action de formation, ce qui exclut toute utilisation à des fins personnelles. En conséquence, le stagiaire s'interdit notamment d'introduire, dans quelque système informatisé que ce soit, des données qui ne seraient pas strictement liées et nécessaires à sa formation.

## **Article XI - Usage de la documentation précontractuelle**

Tous les plans, descriptifs, documents techniques, rapports préalables, devis ou tous autres documents remis à l'autre partie sont communiqués dans le cadre d'un prêt d'usage à seule finalité d'évaluation et de discussion de l'offre du CREPS de La Réunion. Ces documents ne seront pas utilisés par l'autre partie à d'autres fins.

Le CREPS de La Réunion conserve l'intégralité des droits de propriété matérielle et intellectuelle sur ces documents.

## **Article 12 – Non-divulgation – non-concurrence – communication**

### **12.1 Non divulgation**

Les parties s'engagent à prendre toutes précautions utiles pour éviter toute divulgation ou utilisation non autorisée des informations pédagogiques et techniques de l'établissement.

### **12.2 Non concurrence**

Le cocontractant s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de concurrence au CREPS de La Réunion, notamment par la cession ou la communication des documents transmis par l'établissement.

### **12.3 Durée**

Les obligations de non-divulgation et de non concurrence resteront en vigueur pendant un délai de cinq (5) ans à compter du terme ou de la résiliation du contrat ou de la convention de formation.

### **12.4. Communication**

Le bénéficiaire autorise expressément le CREPS de La Réunion, à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de ses documents de communication.

## **Article 13 – DONNÉES PERSONNELLES**

Le CREPS de La Réunion est responsable des traitements de données dans le cadre de l'exécution du contrat ou de la convention. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion de l'inscription et au suivi du parcours de formation. Les données collectées sont susceptibles d'être transmises aux financeurs de la formation et à l'organisme de certification des diplômes.

Les données sont conservées pour une durée de trois (3) à dix (10) ans en fonction des exigences des organismes financeurs.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (loi informatique et libertés), la personne dispose de droits à l'information et d'accès, de rectification, d'effacement, des données la concernant. Elle peut également demander la limitation du traitement de ses données et s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement des données la concernant, ainsi que rédiger des directives post-mortem générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication sur les données personnelles.

L'exercice de ces droits peut se faire, en contactant le délégué à la protection des données du CREPS de La Réunion à l'adresse email suivante : [dpd@creps-reunion.sports.gouv.fr](mailto:dpd@creps-reunion.sports.gouv.fr) en précisant la demande accompagnée d'un justificatif d'identité.

Si le cocontractant constate que l'utilisation de données personnelles faites par le CREPS de La Réunion ne respecte pas ses droits, il peut déposer une plainte auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés, chargée de contrôler le respect des droits sur les données personnelles, à cette adresse : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

## **Article XIV– Traitement des réclamations – médiation**

Le CREPS de La Réunion veille à la qualité du service apporté au bénéficiaire. Toute réclamation concernant la formation sera adressée par courriel à l'adresse suivante: [formation@creps-reunion.sports.gouv.fr](mailto:formation@creps-reunion.sports.gouv.fr) ou par un document papier disponible à l'accueil du CREPS de La Réunion.

Tout conflit ou litige sera traité par le service concerné en lien avec le responsable du département des formations.

## **Article XV – Litiges et contentieux éventuels**

Quel que soit le type de prestation, la responsabilité du CREPS de La Réunion est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le cocontractant. La responsabilité du CREPS de La Réunion est plafonnée au montant du prix payé par le cocontractant au titre de la prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité du CREPS de La Réunion ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

En cas de litige néanmoins, les parties conviennent d'épuiser toutes les solutions amiables concernant l'interprétation, l'exécution ou la réalisation des présentes, avant de les porter devant le Tribunal administratif de Saint-Denis de La Réunion.

Les parties acceptent cette attribution de juridiction sans aucune restriction ni réserve.