



# Conditions générales de formation et de vente des formations professionnelles (CGV/CGF)

Mis à jour le 02.07.2024

## Article 1. Présentation

**Positiv** est une association sans but lucratif régie par les dispositions de la loi 1901. Elle est enregistrée au [Répertoire national des associations](#) sous le numéro W931000185, et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 491 622 668. L'association a établi son siège social à : Urban Station, 1 rue Philidor, Paris (75020). Elle est représentée par Madame **Claudia RUZZA, en sa qualité de Directrice Générale.**

Positiv a pour mission d'accompagner les personnes éloignées de l'emploi, quels que soient leur âge, leur genre ou leur parcours, habitants des quartiers prioritaires de la ville et/ou bénéficiaires des minimas sociaux, à retrouver le chemin de l'emploi à travers la création de leur entreprise ou le retour à un emploi durable.

Enregistrée sous le numéro de déclaration d'activité 11 75 54069 75 auprès du préfet de la région d'Île-de-France, Positiv développe, propose et dispense des formations professionnelles à l'entrepreneuriat, courtes ou longues, en présentiel, à distance ou mixtes. Madame Claudia RUZZA, en sa qualité de Directrice Générale de l'association, représente l'organisme de formation.

## Article 2. Objet

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent exclusivement aux ventes de prestations de formation professionnelle individuelles, inter et intra-entreprises.

Elles ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles Positiv s'engage à vendre une prestation de formation, dans le cadre de la formation professionnelle, aux Clients particuliers et aux Clients professionnels.

On entend par formation inter-entreprises, toute formation figurant au catalogue de Positiv, dispensée pour un groupe de Stagiaires constitué de Clients particuliers et/ou de Clients professionnels issus de plusieurs entreprises et réalisée dans les locaux de Positiv ou à distance.

On entend par formation intra-entreprise, toute formation répondant aux besoins spécifiques formulés par un Client professionnel pour le compte de plusieurs de ses salariés, et réalisée dans les locaux de ce dernier ou, à défaut, dans les locaux de Positiv ou à distance.

## Article 3. Modalités de la formation

### 3.1. Lieu de la formation

Les actions de formation se déroulent à distance, au siège de Positiv ou dans ses antennes. Toutefois, l'Organisme de formation pourra, à sa discrétion, organiser tout ou partie de la formation dans un autre lieu, après en avoir informé les stagiaires lors de leur convocation.

### 3.2. Méthodes et outils pédagogiques

Positiv est libre de choisir d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, il est rappelé que la forme et le contenu des outils pédagogiques sont régis par l'Organisme de formation. Les ressources pédagogiques sont diffusées aux Stagiaires sur format papier ou par courriel.

### 3.3. Durée

Les conditions de durée de chaque formation sont spécifiques à chacune d'entre elle. Les conditions de durée sont définies dans le programme de formation. Une journée de formation correspond à sept (7) heures de cours ou huit (8) heures de cours en fonction du besoin de la formation.

### 3.4. Assiduité

La participation à la totalité de ateliers, masterclasses, cours ou sessions organisés par l'Organisme de formation dans le cadre de ses formations est obligatoire. Cette participation est justifiée, à chaque fois, par le Stagiaire qui signe une feuille d'émargement (signature physique ou électronique).

Il appartient au Stagiaire de vérifier qu'il est bien enregistré présent pour la période considérée. Les absences doivent être justifiées le jour même en raison des obligations de l'Organisme de formation vis à vis des organismes financeurs, et de la réglementation qui encadre la formation professionnelle.

Le non-respect des horaires et des emplois du temps ainsi que les absences du Stagiaire seront source de rapports à l'Organisme financeur.

**L'assiduité totale à la formation est exigée pour obtenir la qualification, le titre, diplôme ou certificat lié à la formation suivie.**

### 3.5. Sanction de la formation

Les formations suivies sont

- Soit qualifiantes sans obtention d'un titre ou d'un certificat ou d'un diplôme,
- Soit certifiantes par l'obtention d'une certification.

L'Organisme de Formation fera parvenir au Stagiaire tous les documents relatifs au déroulé et à la fin de la formation (et notamment, l'attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action) par envoi postal ou courriel à l'adresse fournie par le Stagiaire. Ces documents peuvent également être remis en main propre contre signature.

## Article 4. Clients particuliers (Stagiaires)

### 4.1. Champ d'application

L'article 3 des présentes Conditions générales de vente s'applique, sans restriction ni réserve à tout achat, toute inscription et/ou signature d'un contrat ayant pour objet une prestation de formation professionnelle (ci-après désignée « Action de formation ») proposée par Positiv aux Clients particuliers non professionnels, personnes physiques Clientes des prestations de formation pour leur propre compte et participant entièrement au financement de la formation sur des fonds personnels (ci-après désignés « Stagiaires ») ; **exclusion faite des Actions de formation financées par le Compte personnel de formation (CPF). Dans ce cas, les Conditions générales d'utilisation (CGU) de la plateforme Mon Compte Formation, s'appliquent.**

Les caractéristiques principales des formations proposées par Positiv sont présentées sur le site web de Positiv : [www.positiv.ngo/former](http://www.positiv.ngo/former). Le Stagiaire est tenu d'en prendre connaissance avant toute inscription et/ou signature du

contrat de formation. Les renseignements et tarifs figurant sur les catalogues et prospectus sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Positiv est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Le choix et l'achat d'une formation professionnelle sont de la seule responsabilité du Stagiaire.

Ces Conditions générales de vente sont systématiquement communiquées au Stagiaire préalablement à la signature du contrat de formation professionnelle et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

**Le Stagiaire déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions générales de vente et les avoir acceptées avant la signature du contrat de formation professionnelle. La signature du contrat de formation professionnelle par le Stagiaire vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions générales de vente.** Ces Conditions générales de vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable au Stagiaire est celle en vigueur au jour de la signature du contrat par ce dernier.

Pour contacter Positiv :

- Par téléphone : +33 6 61 66 00 80
- Par courriel : [formation@positiv.ngo](mailto:formation@positiv.ngo)
- Par courrier : Positiv, Urban Station, 1 rue Philidor, 75020 Paris

## 4.2. Inscription aux Actions de formation

L'inscription du Stagiaire à l'Action de formation envisagée s'effectue après prise de contact auprès d'un conseiller, dans les conditions prévues sur le site web de Positiv [www.positiv.ngo/former](http://www.positiv.ngo/former).

Le Stagiaire reconnaît avoir reçu, préalablement à la signature du Contrat, la présentation complète de la formation incluant notamment sa nature, sa durée, son programme, les effectifs qu'elle concerne, les compétences pré-requises, les moyens pédagogiques et techniques utilisés, la liste et présentation des formateurs, les modalités d'évaluation des compétences ; ainsi que le règlement intérieur de la formation.

À réception par Positiv du Contrat daté et signé par le Stagiaire, Positiv lui adresse un courrier ou courriel de confirmation validant son inscription à la Formation. L'inscription à l'Action de formation présente un caractère irrévocable à compter de la confirmation d'inscription par Positiv, sauf respect des conditions d'inexécution prévues aux articles 3.5 et 3.6 des présentes Conditions générales de formation, ou de la demande de report ou d'annulation de l'Action de formation par Positiv conformément à l'article 3.7.

## 4.3. Délai de rétractation

En application des dispositions de l'article L.6353-5 du Code du travail, le Stagiaire est informé qu'il dispose d'un délai de rétractation de dix (10) jours à compter de la date de signature du contrat de formation professionnelle. Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, ce délai est porté à quatorze (14) jours si le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement.

Au terme de l'article L.221-21 du Code de la consommation, le Stagiaire qui souhaite exercer son droit de rétractation en informe Positiv par l'envoi du formulaire de rétractation (modèle reproduit ci-après), ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté et exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai précité. Cet envoi doit s'effectuer par lettre recommandée ou courriel avec accusé de réception (objet : rétractation) à :

- Adresse postale : Positiv, Urban Station, 1 rue Philidor, 75020 Paris
- Courriel : [formation@positiv.ngo](mailto:formation@positiv.ngo)

En application des dispositions de l'article L.6353-6 du Code du travail, aucune somme ne peut être exigée du Stagiaire avant l'expiration du délai de rétractation, de même qu'aucune somme ne pourrait être exigée du Stagiaire qui aurait exercé son droit de rétractation dans le délai prévu.

#### **4.3.1. Modèle de formulaire de rétractation**

**Je soussigné(e)** *Prénom et nom du Stagiaire*

**demeurant** *Adresse du Stagiaire,*

**Vous notifie par la présente ma décision de rétractation du contrat de formation professionnelle portant sur l'Action de formation** *Titre de la formation*

**conclu le** *Date de signature du contrat*

**À :** *Ville*

**Le :** *Date*

**Signature du Stagiaire**

#### **4.4. Règlement des prestations**

Le coût de l'Action de formation est exigible et payable en totalité et en un seul versement, à l'issue de l'exécution des prestations prévues au contrat de formation professionnelle et sur présentation de la facture émise par Positiv.

À l'expiration du délai de rétractation, un premier versement d'un montant de 30% du coût de la formation pourra toutefois être demandé au Stagiaire. Le cas échéant, le solde donnera lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'Action de formation et conformément aux stipulations du contrat de formation professionnelle conclu entre Positiv et le Stagiaire.

En contrepartie, Positiv s'engage à réaliser toutes les Actions prévues dans le cadre du contrat de formation professionnelle conclu avec le Stagiaire, ainsi qu'à lui fournir tout document et pièce de nature à justifier de la réalité de l'Action de formation dispensée.

Les frais de restauration et, le cas échéant, d'hébergement sont à la charge exclusive du Stagiaire.

##### **4.4.1. Retard de paiement**

En cas de retard de paiement par le Stagiaire, de la facture inhérente au coût de l'Action de formation dispensée, émise à l'issue de l'exécution des prestations, Positiv s'efforcera de trouver une solution amiable.

En cas de retard de paiement supérieur à trente (30) jours à compter de l'émission de la facture, Positiv exigera de plein droit le paiement de pénalités de retard, en sus du paiement de la facture impayée. Le cas échéant, le montant de ces pénalités sera calculé par application du taux de l'intérêt légal en vigueur applicable au cas d'un débiteur Particulier et d'un créancier Professionnel, selon la formule suivante :  $(\text{somme due} \times \text{jours de retard} \times \text{taux d'intérêt légal}) / (365 \times 100)$ .

À défaut d'avoir obtenu le paiement de la facture dans un délai de soixante (60) jours à compter de l'émission de la facture demeurée impayée, Positiv pourra envisager d'avoir recours à une procédure d'injonction de payer, après mise en demeure restée sans réponse adressée préalablement au Stagiaire débiteur de la facture impayée.

#### **4.5. Inexécution du fait du Stagiaire**

##### **4.5.1. Cas de force majeure**

En cas d'inexécution totale ou partielle (cessation anticipée) de l'Action de formation par abandon du Stagiaire faisant suite à la survenance d'un cas de force majeure ou d'un motif légitime et impérieux dûment reconnu, le contrat de formation professionnelle est résilié.

Dans ce cas, seules les heures de formation effectivement dispensées sont dues au prorata temporis du coût de la formation prévu au contrat.

Il est précisé que Positiv ne pourra percevoir aucune somme au titre de dommages et intérêts dans le cas où le Stagiaire serait empêché de suivre la formation par suite d'un cas de force majeure.

#### **4.5.2. Autre motif**

En cas d'inexécution totale ou partielle (cessation anticipée) de l'Action de formation par abandon du Stagiaire pour un autre motif que la force majeure ou un motif légitime et impérieux dûment reconnu, le contrat de formation professionnelle est résilié selon les modalités financières cumulatives suivantes :

- Paiement des heures de formation réellement suivies par le Stagiaire, selon la règle du prorata temporis,
- Et versement à titre de dédommagement pour les heures de formation non suivies : 50% du coût de la formation prévu au contrat.

#### **4.6. Inexécution du fait de Positiv**

En cas d'inexécution totale de l'Action de formation du fait de Positiv, et dans le cas où un acompte aurait été versé par le Stagiaire après expiration du délai de rétractation, ce dernier lui sera intégralement remboursé.

En cas d'inexécution partielle (cessation anticipée) de l'Action de formation du fait de Positiv, seules les heures de formation réellement suivies par le Stagiaire seront facturées par Positiv, selon la règle du prorata temporis.

Dans le cas où un acompte aurait été versé par le Stagiaire, après expiration du délai de rétractation :

- Si l'acompte couvre strictement le coût des heures de formation réellement suivies : l'acompte est conservé par Positiv à titre de paiement de ces heures, et aucun paiement complémentaire n'est exigé du Stagiaire,
- Si l'acompte couvre plus que le coût des heures de formation réellement suivies : la partie de l'acompte couvrant le coût de ces heures est conservé par Positiv, et le reliquat est remboursé au Stagiaire,
- Si l'acompte ne suffit pas à couvrir le coût des heures de formation réellement suivies : l'acompte est conservé par Positiv à titre de paiement de ces heures, et un paiement complémentaire est exigé du Stagiaire afin de couvrir strictement le coût des heures de formation suivies.

#### **4.7. Report ou annulation de l'Action de formation par Positiv**

Positiv se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une session de formation au plus tard dix (10) jours francs\* avant la date prévue. Dans ce cas, Positiv en informera le Stagiaire par écrit (envoi postal ou courriel avec accusé de réception) et recherchera avec lui une solution de substitution.

*\* Un jour franc dure de 0h à 24h. Un délai ainsi calculé ne tient pas compte du jour de la décision à l'origine du délai, ni du jour de l'échéance.*

#### **4.8. Adaptations pédagogiques à des circonstances exceptionnelles**

Le Stagiaire accepte expressément l'adaptation des activités formatives menées par Positiv au cas où elles ne pourraient normalement se dérouler en raison de circonstances exceptionnelles et/ou cas de force majeure, telles que les catastrophes naturelles, les accidents majeurs, les crises sanitaires ou la paralysie des services publics essentiels.

Les adaptations pédagogiques peuvent notamment concerner les modalités de l'enseignement qui peuvent être modifiées, y compris à 100% à distance, lorsque cette modalité est la plus appropriée avec la nature exceptionnelle des circonstances, et tant qu'elle est compatible avec le contenu du programme.

L'adaptation pédagogique à des circonstances exceptionnelles est fondée sur le principe de continuité des activités formatives et, par conséquent, ne constituera en aucun cas une cause de remboursement d'un montant quelconque du coût de la formation.

#### **4.9. Propriété intellectuelle**

En vue d'assurer le respect des droits de propriété intellectuelle, le Stagiaire s'interdit toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation ou diffusion à des tiers, des contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, etc.) utilisés dans le cadre des formations, sauf autorisation expresse de Positiv.

#### **4.10. Règlement intérieur applicable aux Stagiaires**

Les Stagiaires sont soumis au règlement intérieur de l'activité formation de Positiv, dont la version en vigueur est consultable sur le site web de Positiv, dans l'onglet « Former ».

#### **4.11. Protection des données personnelles**

Conformément au Règlement Général pour la protection des données personnelles et à la loi n° 78-17 de janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, Positiv est responsable du traitement des données. À ce titre, l'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés de Positiv habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés par contrat à Positiv pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Stagiaire ne soit nécessaire. Dans le cadre de l'exécution des prestations sous-traitées, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, Positiv s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Stagiaire, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Positiv met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des inscriptions des Stagiaires aux Actions de formation ainsi qu'à la gestion des contrats et conventions y afférents.

Conformément à la réglementation applicable, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, ou d'effacement des données à caractère personnel le concernant, mais aussi de limitation ou d'opposition au traitement des données pour motif légitime, ainsi que du droit à la portabilité de ces données.

Le Stagiaire, qui entend exercer ses droits adresse sa demande à Positiv par courriel à : [dpo@positiv.ngo](mailto:dpo@positiv.ngo).

En cas de réclamation, le Stagiaire peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### **4.12. Renonciation**

Le fait, pour Positiv, de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions générales de vente ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

#### **4.13. Droit applicable et langue**

Les présentes Conditions générales de vente, ainsi que les contrats de formation professionnelle conclus entre Positiv et les Stagiaires, sont régis par le droit français et soumis à son application.

Les présentes Conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **4.14. Litiges et attribution de juridiction**

#### **4.14.1. Réclamation**

Toute réclamation éventuelle concernant l'exécution de la prestation de formation objet du contrat de formation professionnelle devra être adressée par courriel au référent Positiv indiqué dans le programme de formation joint au contrat (rubrique : contact).

Positiv s'engage en conséquence de cette réclamation à apporter sa réponse sous un délai maximum de 4 semaines. Le courriel devra préciser le titre de la formation, les dates de session, et l'adresse du lieu de sa réalisation.

#### **4.14.2. Médiation**

Si le Stagiaire estime qu'il n'a pas obtenu de la part de Positiv une réponse satisfaisante à sa réclamation, ou s'il n'a pas reçu de réponse au-delà de 2 mois, il pourra s'adresser à ANM CONSO, entité désignée comme « médiateur référent ». En cas de litige non résolu, le médiateur de la consommation peut être contacté aux adresses suivantes :

- Informations et saisine numérique (par formulaire) des demandes de médiation : <https://www.anm-conso.com/site/particulier.php>,
- Le Médiateur peut être saisi par téléphone au numéro suivant : 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9H à 12H.

Attention : le Stagiaire devra justifier avoir déjà contacté Positiv pour sa réclamation, antérieurement et par écrit. Si la demande du Stagiaire est déclarée comme recevable, le médiateur traitera alors le litige (réclamations datant de moins de 12 mois).

En cas de nécessité, les parties conserveront toute faculté de saisir la juridiction compétente.

#### **4.14.3. Droit applicable et tribunaux compétents**

Tous les litiges auxquels les présentes Conditions générales de vente, ainsi que les contrats de formation professionnelle conclus en application de ces Conditions générales de vente, pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, que leurs conséquences et leurs suites, et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre Positiv et le Client, seront soumis au Tribunal de Commerce de Paris.

#### **4.15. Information précontractuelle et acceptation du Stagiaire**

Le Stagiaire reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'inscription à une Action de formation et/ou à la conclusion du contrat de formation professionnelle, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes relatives à l'Action de formation envisagée :

- Ses caractéristiques essentielles, et notamment son prix,
- La date à laquelle Positiv s'engage à la dispenser, sous réserve des stipulations de l'article 3.7 des présentes Conditions générales de vente,
- Les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation, ainsi que le formulaire type permettant d'exercer ce droit,
- Les informations relatives à l'identité de Positiv, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités,
- Le cas échéant, les fonctionnalités du contenu numérique et son interopérabilité,
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

L'inscription du Stagiaire à une Action de formation et/ou la signature du contrat de formation professionnelle, emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions générales de vente et obligation au

paiement du prix convenu, ce qui est expressément reconnu par le Stagiaire, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait, de ce fait, rendu inopposable à Positiv.

## **Article 5. Clients professionnels**

### **5.1. Champ d'application**

L'article 4 des présentes Conditions générales de vente constitue, conformément à l'article L.441-1 du Code du Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Elle s'applique, sans restriction ni réserve à tout achat toute inscription et/ou signature d'une convention ayant pour objet une prestation de formation professionnelle (ci-après désignée « l'Action de formation ») proposée par Positiv aux Clients professionnels, personnes physiques ou morales agissant pour leur propre besoin ou celui de leurs préposés\* dans le cadre de leur activité professionnelle (ci-après désignés « Clients »).

*\* employés du Client participant à l'Action de formation*

Les caractéristiques principales des formations proposées par Positiv sont présentées sur le site web de Positiv : [www.positiv.ngo/former](http://www.positiv.ngo/former). Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute inscription et/ou signature du contrat de formation. Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs de Positiv sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Positiv est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions générales de vente sont systématiquement communiquées par Positiv aux Clients qui lui en font la demande. Elles prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire et notamment les Conditions générales d'achats du Client.

Toute inscription du Client à une Action de formation, pour son propre compte ou celui de ses préposés, implique l'acceptation des présentes Conditions générales de vente.

La signature de la convention de formation professionnelle par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions générales de vente.

Ces Conditions générales de vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable au Client est celle en vigueur au jour de la signature de la convention par ce dernier.

Pour contacter Positiv :

- Par téléphone : +33 6 61 66 00 80
- Par courriel : [formation@positiv.ngo](mailto:formation@positiv.ngo)
- Par courrier : Positiv, Urban Station, 1 rue Philidor, 75020 Paris

### **5.2. Inscription aux Actions de formation**

L'inscription par le Client à l'Action de formation envisagée, pour son propre compte ou celui de ses préposés, s'effectue après prise de contact auprès d'un conseiller, dans les conditions prévues dans l'onglet « Former » du site web de Positiv [www.positif.ngo](http://www.positif.ngo).

Pour les formations inter-entreprises, le Client reconnaît avoir eu communication de la date de session de l'Action de formation souhaitée, préalablement à l'inscription pour son propre compte ou celui de ses préposés.

L'inscription à l'Action de formation présente un caractère irrévocable à compter de la confirmation d'inscription par Positiv, sauf respect des conditions d'inexécution du fait du Client prévues à l'article 4.4 des présentes Conditions générales de vente, ou respect des conditions d'inexécution, de report ou d'annulation de l'Action de formation par Positiv conformément à l'article 4.5 des présentes Conditions générales de vente.



Pour les formations intra-entreprise, le conseiller Positiv recueille auprès du Client les informations nécessaires à l'établissement d'une proposition de formation adaptée à ses besoins, formalisée dans une convention de formation professionnelle. La signature de cette convention par le Client vaut inscription à l'Action de formation.

### **5.3. Règlement des prestations**

Deux situations sont à distinguer :

En cas de règlement direct, partiel ou total, par le Client : le paiement s'effectuera en un seul versement, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture.

En cas de règlement direct, partiel ou total, par un organisme gestionnaire (subrogation de paiement), il appartient au Client de :

- Faire la demande de prise en charge avant le début de la formation,
- S'assurer de la décision de prise en charge de l'organisme gestionnaire,
- Transmettre sans délai cette décision à Positiv.

Dans le cas où cet accord de prise en charge ne parviendrait pas à Positiv dans un délai huit (8) jours après le démarrage de l'Action de formation, le montant de la formation serait intégralement et directement facturé au Client.

En cas de prise en charge partielle par un organisme gestionnaire, seul le reliquat sera facturé directement au Client. Le cas échéant, le paiement des sommes dues par le Client devra intervenir dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture.

En contrepartie, Positiv s'engage à réaliser toutes les Actions prévues dans le cadre de la convention de formation professionnelle conclue avec le Client, ainsi qu'à lui fournir tout document et pièce de nature à justifier de la réalité de l'Action de formation dispensée.

Les frais de restauration et, le cas échéant, d'hébergement du Client, pour son propre compte ou celui de ses préposés, sont à la charge exclusive de ce dernier.

#### **5.3.1. Retard de paiement**

Tout retard de paiement d'une facture par le Client entraînera de plein droit le paiement de pénalités de retard, en sus du paiement de la facture impayée. Le cas échéant, le montant de ces pénalités sera égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur applicable au cas d'un débiteur Professionnel et d'un créancier Professionnel, selon la formule suivante :  $(\text{somme due} \times \text{jours de retard} \times (3 \times \text{taux d'intérêt légal})) / (365 \times 100)$ .

Le Client devra également s'acquitter d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de quarante (40) euros, de plein droit et sans notification préalable.

À défaut d'avoir obtenu le paiement de la facture dans un délai de soixante (60) jours à compter de l'émission de la facture demeurée impayée, Positiv pourra envisager d'avoir recours à une procédure d'injonction de payer, après mise en demeure restée sans réponse adressée préalablement au Client débiteur de la facture impayée.

Enfin, il est précisé que Positiv se réserve également le droit d'annuler toute autre commande en cours passée par le Client débiteur d'une facture restée impayée.

### **5.4. Inexécution du fait du Client**

#### **5.4.1. Pour les formations inter-entreprises**

Sauf cas de force majeure ou motif légitime impérieux dument reconnu, en cas d'annulation de la participation du Client à une Action de formation dans un délai de dix (10) jours francs\* avant le début de l'Action de formation, le Client s'engage au versement de vingt-cinq pour cent (25%) du prix de la prestation à titre de dédommagement.

En cas d'annulation dans un délai de neuf (9) à deux (2) jours francs, le Client s'engage au versement de cinquante pour cent (50%) du prix de la prestation à titre de dédommagement.

En cas d'annulation dans un délai inférieur à deux (2) jours francs avant le début de l'Action de formation, le Client s'engage au versement de quatre-vingts pour cent (80%) du prix de la prestation à titre de dédommagement.

#### **5.4.2. Pour les formations intra-entreprise**

Sauf cas de force majeure ou motif légitime impérieux dument reconnu, en cas d'annulation de la participation du Client à une Action de formation dans un délai de dix (10) jours francs\* avant le début de l'Action de formation, le Client s'engage au versement de vingt-cinq pour cent (25%) du prix de la prestation à titre de dédommagement.

En cas d'annulation dans un délai de neuf (9) à cinq (5) jours francs, le Client s'engage au versement de cinquante pour cent (50%) du prix de la prestation à titre de dédommagement.

En cas d'annulation dans un délai inférieur à cinq (5) jours francs avant le début de l'Action de formation, le Client s'engage au versement de quatre-vingts pour cent (80%) du prix de la prestation à titre de dédommagement.

#### **5.4.3. Pour les formations inter et intra-entreprises**

En cas d'annulation de la participation du Client à une Action de formation financée en tout ou partie par un OPCO, les sommes dues par le Client lui seront directement facturées.

Les montants versés par le Client au titre de dédommagement ne pourront pas être imputés par ce dernier sur son obligation définie à l'article L.6331-1 du code du travail, ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par un OPCO.

En cas de participation partielle ou d'absence totale du Client, ou de ses préposés, à l'Action de formation, la totalité de la prestation sera due par le Client.

En cas de refus de prise en charge de l'OPCO ou de diminution de la part de financement de ce dernier, dû à la participation partielle ou à l'absence totale du Client, ou de ses préposés, à l'Action de formation, la part de la prestation non prise en charge par l'OPCO sera directement facturée au Client.

*\* Un jour franc dure de 0h à 24h. Un délai ainsi calculé ne tient pas compte du jour de la décision à l'origine du délai, ni du jour de l'échéance.*

### **5.5. Inexécution, report ou annulation de l'Action de formation par Positiv**

Positiv se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une session de formation au plus tard dix (10) jours francs\* avant la date prévue. Dans ce cas, Positiv en informera le Client par écrit (envoi postal ou courriel avec accusé de réception) et recherchera avec lui une solution de substitution.

En cas de modification unilatérale par Positiv de la période de réalisation, et/ou des horaires et/ou du lieu d'exécution mentionnés dans la convention de formation professionnelle, le Client se réserve le droit de :

- Soit mettre fin à la présente convention. Le délai d'annulation étant toutefois limité à dix (10) jours francs avant la date prévue de commencement de l'Action de formation, il sera, dans ce cas, procédé à une résorption anticipée de la convention de formation professionnelle conclue entre Positiv et le Client,
- Soit demander le report de son inscription pour une Action de formation ultérieure.

En cas d'inexécution totale de l'Action de formation du fait de Positiv, aucun acompte n'étant exigé du Client au titre de la convention de formation professionnelle, aucune somme ne lui sera facturée.

En cas d'inexécution partielle (cessation anticipée) de l'Action de formation du fait de Positiv, seules les heures de formation réellement suivies par le Client, ou ses préposés, seront facturées par Positiv, selon la règle du prorata temporis.

## **5.6. Adaptations pédagogiques à des circonstances exceptionnelles**

Le Client accepte expressément l'adaptation des activités académiques menées par Positiv au cas où elles ne pourraient normalement se dérouler en raison de circonstances exceptionnelles et/ou cas de force majeure conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code civil, telles que les catastrophes naturelles, les accidents majeurs, les crises sanitaires ou la paralysie des services publics essentiels.

Les adaptations pédagogiques peuvent notamment concerner les modalités de l'enseignement qui peuvent être modifiées, y compris à 100% à distance, lorsque cette modalité est la plus appropriée avec la nature exceptionnelle des circonstances, et tant qu'elle est compatible avec le contenu du programme.

L'adaptation pédagogique à des circonstances exceptionnelles est fondée sur le principe de continuité des activités académiques et, par conséquent, ne constituera en aucun cas une cause de remboursement d'un montant quelconque du coût de la formation.

## **5.7. Propriété intellectuelle**

En vue d'assurer le respect des droits de propriété intellectuelle, le Client, pour son propre compte et celui de ses préposés, s'interdit toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation ou diffusion à des tiers, des contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, etc.) utilisés dans le cadre des formations, sauf autorisation expresse de Positiv.

## **5.8. Règlement intérieur applicable aux Stagiaires**

### **5.8.1. Pour les formations inter-entreprises**

Si la formation se déroule en présentiel, le Client ou ses préposés sont soumis au règlement intérieur de l'activité formation de Positiv, dont la version en vigueur est consultable sur le site de Positiv, dans l'onglet « Former ».

Si la formation se déroule à distance, le Client ou ses préposés sont soumis au règlement intérieur du Client. Toutefois, ces derniers sont également soumis au règlement intérieur de l'activité formation de Positiv, notamment le Titre 5-Discipline relatif aux règles de conduite à respecter durant la formation.

### **5.8.2. Pour les formations intra-entreprise**

Si la formation a lieu dans les locaux de Positiv, le Client ou ses préposés sont soumis à la version en vigueur du règlement intérieur de l'activité formation de Positiv consultable sur le site de Positiv, dans l'onglet « Former ».

Si la formation a lieu dans les locaux du Client ou en distanciel, le Client ou ses préposés sont soumis au règlement intérieur du Client. Toutefois, ces derniers sont également soumis au règlement intérieur de l'activité formation de Positiv, notamment le Titre 5-Discipline relatif aux règles de conduite à respecter durant la formation.

## **5.9. Protection des données personnelles**

Conformément au Règlement Général pour la protection des données personnelles et à la loi n° 78-17 de janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, Positiv est responsable du traitement des données. À ce titre, l'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés de Positiv habilités à les traiter en raison

de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés par contrat à Positiv pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client ne soit nécessaire. Dans le cadre de l'exécution des prestations sous-traitées, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, Positiv s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Positiv met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des inscriptions des Stagiaires aux Actions de formation ainsi qu'à la gestion des contrats et conventions y afférents.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose, pour son propre compte ou celui de ses préposés, d'un droit d'accès, de rectification, ou d'effacement des données à caractère personnel le concernant, mais aussi de limitation ou d'opposition au traitement des données pour motif légitime, ainsi que du droit à la portabilité de ces données.

Le Client, ou ses préposés, qui entend exercer ces droits adresse sa demande à Positiv par courriel à : [dpo@positiv.ngo](mailto:dpo@positiv.ngo).

En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## **5.10. Délai de rétractation et non-application au Client professionnel**

Le Client étant un professionnel achetant dans le cadre et pour les besoins de sa profession, ce dernier ne peut se prévaloir des dispositions relatives au droit de rétractation prévues par le Code de la consommation.

## **5.11. Renonciation**

Le fait, pour Positiv, de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions générales de vente ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## **5.12. Droit applicable et langue**

Les présentes Conditions générales de vente, ainsi que les conventions de formation professionnelle conclues entre Positiv et les Clients, sont régies par le droit français et soumises à son application.

Les présentes Conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## **5.13. Litiges et attribution de juridiction**

### **5.13.1. Réclamation**

Toute réclamation éventuelle concernant l'exécution de la prestation de formation objet du contrat de formation professionnelle devra être adressée par courriel au référent Positif indiqué dans le programme de formation joint au contrat (rubrique : contact).

Positiv s'engage en conséquence de cette réclamation à apporter sa réponse sous un délai maximum de 4 semaines. Le courriel devra préciser le titre de la formation, les dates de session, et l'adresse du lieu de sa réalisation.

### **5.13.2. Médiation**

Si le Client estime qu'il n'a pas obtenu de la part de Positiv une réponse satisfaisante à sa réclamation, ou s'il n'a pas reçu de réponse au-delà de 2 mois, il pourra s'adresser à ANM CONSO, entité désignée comme « médiateur référent ». En cas de litige non résolu, le médiateur de la consommation peut être contacté aux adresses suivantes :

- Informations et saisine numérique (par formulaire) des demandes de médiation : <https://www.anm-conso.com/site/particulier.php>,
- Le Médiateur peut être saisi par téléphone au numéro suivant : 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9H à 12H.

Attention : Le Client devra justifier avoir déjà contacté pour sa réclamation - antérieurement et par écrit- Positiv. Si la demande du Client est déclarée comme recevable, le médiateur traitera alors le litige (réclamations datant de moins de 12 mois).

En cas de nécessité, les parties conserveront toute faculté de saisir la juridiction compétente.

### **5.13.3. Droit applicable et tribunaux compétents**

Tous les litiges auxquels les présentes Conditions générales de vente, ainsi que les contrats de formation professionnelle conclus en application de ces Conditions générales de vente, pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, que leurs conséquences et leurs suites, et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre Positiv et le Client, seront soumis au Tribunal de Commerce de Paris.

### **5.14. Information précontractuelle et acceptation du Client**

Les présentes Conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables à Positiv, et ce, même si elle en a eu connaissance.

## **Article 6. Obligations et force majeure**

Dans le cadre de ses prestations de formation, Positiv est tenu à une obligation de moyens et non de résultats vis-à-vis de ses Clients. Positiv ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses Clients en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure.

Sont ici considérés comme cas fortuits ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à Positiv, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de Positiv.

## **Article 7. Responsabilité et assurance**

### **7.1. Responsabilité**

Positiv est responsable, dans les conditions du droit commun, des dommages directs et immédiats établis et provoqués par une faute contractuelle ou quasi-délictuelle qui lui serait imputable en rapport avec le traitement d'une commande étant bien précisé que dans le cadre de l'exécution contractuelle de ses obligations, Positiv n'est tenue qu'à une obligation de moyen. La responsabilité totale et cumulée de Positiv, quelle qu'en soit la cause, est limitée à cent pourcent (100%) du montant de la commande en cause. La responsabilité de Positiv ne pourra être engagée que

si elle a été prévenue par écrit de l'existence de ces dommages au plus tard trois (3) mois après la date à laquelle le Client a eu connaissance desdits dommages.

Positiv ne sera en aucun cas responsable d'un quelconque préjudice indirect et/ou immatériel de quelque nature que ce soit, incluant et sans limitation les pertes de données, gain manqué, perte de chiffre d'affaires ou de profit, d'opportunités commerciales, atteinte à l'image ou à la renommée.

Dans l'hypothèse où des faits pouvant caractériser un cas de maltraitance seraient portés à la connaissance de Positiv ou de ses intervenants à l'occasion de l'exécution de la prestation, Positiv se réserve l'opportunité de prendre toute mesure qui lui semblera utile aux fins d'y remédier.

Lorsqu'une formation est dispensée dans les locaux du Client, ce dernier garantit à Positiv la conformité aux normes réglementaires (ERP, sécurité, salubrité, etc.) et l'adaptation des locaux mis à disposition et lui communiquera, le cas échéant, tout document justificatif (plan, certification, attestation de contrôle, rapport d'audit, etc.) préalablement à la formation. Positiv se réserve le droit de solliciter un droit de visite des locaux préalablement à la formation.

## **7.2. Assurance**

Positiv déclare avoir souscrit les polices d'assurance couvrant les risques encourus du fait de l'exécution de la prestation, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, et s'engage à maintenir en vigueur lesdites polices pendant toute la durée d'exécution de la Commande.

La compagnie est Hiscox et le n° de contrat est : HA RCP0319310.

Le Client s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés participants au préjudice de Positiv. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré Positiv pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le Stagiaire, et contenant une clause de renonciation à recours, de telle sorte que Positiv ne puisse être recherchée ou inquiétée à ce sujet.

## **Article 8. Sous-traitance**

Positiv est autorisée à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du commanditaire qui en découlent ne valent qu'à l'égard de Positiv, laquelle demeure responsable à l'égard du commanditaire de toutes les obligations résultant du présent contrat.

## **Article 9. Accessibilité des personnes en situation de handicap**

Toutes les situations de handicap sont prises en compte et étudiées pour favoriser l'accès du Stagiaire au bon déroulement de son projet, dans la limite des compétences, des moyens humains et matériels proposés dans le cadre de la formation dispensée.

La référente handicap [louise.servois@positiv.ngo](mailto:louise.servois@positiv.ngo) pourra mettre en œuvre les ressources nécessaires à l'adaptation des formations.

Positiv veille à ce que ses lieux de formation soient accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Si toutefois Positiv ne disposait pas des moyens matériels, techniques et humains pouvant répondre à la demande du bénéficiaire en situation de handicap, ce dernier serait orienté vers un organisme adapté qui pourraient offrir des solutions adaptées :

AGEFIPH, Ressource Handicap Formation (RHF) :

<https://www.agefiph.fr/actualites-handicap/ressource-handicap-formation-rhf-un-nouveau-service-dappui-aux-personnes-en-0>

Catalogue Formation Handicap :

<https://www.ccah.fr/CAAH/Accueil/Formation/>

France Travail. Formation des personnes handicapées :

<https://www.francetravail.fr/candidat/en-formation/definir-vos-besoins/formation-des-personnes-handicap.html>

ONISEP, Formation et Handicap :

<https://www.onisep.fr/Formation-et-handicap>

Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à contacter pour toute question relative à l'accessibilité aux formations, le référent administratif à : [formation@positiv.ngo](mailto:formation@positiv.ngo), en précisant dans l'objet du courriel « à l'intention du référent handicap ».

## **Article 10. Conditions de la formation à distance**

### **10.1. Descriptif**

Positiv propose des modules de formations à distance par le biais d'une plateforme pédagogique dénommée T-Book. Cette plateforme dispose de tous les outils nécessaires pour suivre efficacement un dispositif d'enseignement à distance : espaces de stockage de ressources, classe virtuelle, espaces de tchat, quizz, agenda, outils de communication (forum et messagerie interne), espaces de dépôt de documents, relevés de connexion.

### **10.2. Accès à la plateforme et droit d'usage**

Pour accéder à la plateforme, chaque Stagiaire recevra par courriel un identifiant et un mot de passe. Les utilisateurs de la plateforme sont seuls responsables de la préservation et de la confidentialité de leur identifiant et s'engagent à ne pas communiquer, céder, vendre ou louer leur identifiant à un tiers. Le non-respect de ces engagements entraînera une radiation automatique de la liste des utilisateurs. L'accès à la plateforme est possible pendant toute la durée de la formation. Les modalités d'utilisation de la plateforme sont précisées dans le guide d'accueil remis au Client et, dans l'hypothèse où ce dernier différerait du bénéficiaire de la formation, au Stagiaire.

Le Client devra s'assurer préalablement de la compatibilité permanente de son environnement technique avec la solution de formation à distance retenue par Positiv et respecter les prérequis. Il ne pourra pas se prévaloir, postérieurement au test préalable, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès aux modules de formation.

Les prérequis techniques sont les suivants :

- Système d'exploitation : Windows 7 ou Mac OSX 10 minimum,
- Navigateur : Google Chrome à jour (recommandé) ou Mozilla Firefox à jour ou Edge à jour,
- Le firewall et l'antivirus devront autoriser les protocoles Voix over IP (VOIP).

### **10.3. Droit d'usage personnel**

L'identifiant et le mot de passe délivrés au Stagiaire sont des informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive du Stagiaire. À ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ni partagés. Le Client se porte fort auprès de Positiv de l'exécution de cette clause par tout Stagiaire et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès. Le Client informera sans délai Positiv de la perte ou du vol des

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

#### **10.4. Interruption de service**

Positiv s'efforce de permettre l'accès à la plateforme 24H/24 et 7J/7 pendant la durée des droits d'utilisation, mais peut être amenée à interrompre l'accès à la plateforme (ou une partie des services) à tout moment sans préavis, le tout sans droit à indemnités en cas :

- De force majeure ou d'un événement hors de contrôle de Positiv et éventuelles pannes,
- D'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la plateforme.

Les Stagiaires seront prévenus soit par courriel, soit par un message sur la page d'accueil de la plateforme. Les utilisateurs reconnaissent et acceptent que Positiv n'est pas responsable des conséquences qui peuvent découler d'une interruption de service pour le Stagiaire. Par ailleurs, la responsabilité de Positiv ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès à la plateforme. Contact en cas d'indisponibilité d'accès à la plateforme : [formation@positiv.ngo](mailto:formation@positiv.ngo).

Le Client s'engage à informer Positiv dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique. Positiv s'efforcera de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que la plateforme fonctionne de manière fiable et continue. Toutefois, le Client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet.

#### **10.5. Cookies**

Lors de la consultation de la plateforme, des informations relatives à la navigation des Clients sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers « cookies » installés sur leur ordinateur. Ces cookies sont émis par Positiv dans le but de faciliter la navigation sur la plateforme. Le cookie installé ne contient aucune information personnelle sur le Client et est à usage exclusif de Positiv. Un cookie est un petit fichier envoyé sur l'ordinateur du Client et stocké sur son disque dur. Il permet de faciliter la navigation sur la plateforme et est indispensable pour accéder à certaines fonctionnalités. Le Client peut modifier les paramètres de son navigateur afin que les cookies soient désactivés et ne soient pas installés sans son accord. Tout paramétrage mis en œuvre par le Client sera susceptible de modifier la navigation sur la plateforme ainsi que l'accès à certains services nécessitant l'utilisation de cookies.

Les règles de protection des données personnelles qui s'appliquent dans le cadre des connexions à la plateforme T-Book sont consultables à cette adresse : <https://t-book.fr/#/politique-de-protection-des-donnees>

### **Article 11. Communication**

Le Client accepte d'être cité par Positiv comme Client de la prestation dans le cadre de son activité de formation, aux frais de Positiv.

À cet effet et nonobstant les stipulations des articles 3.11 et 4.9 ci-dessus, Positiv peut mentionner le nom du Client, ainsi qu'une description objective de la nature des prestations ou tout ou partie du résultat de ses évaluations et témoignages, dans les listes de ses références dans le but d'une communication externe comme interne.