



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à jour – décembre 2024

## 1 – PRESENTATION

Les conditions générales de vente (art. L. 441-1 du Code de commerce) précisées ci-après concernent l'offre de produits et services réalisés à destination des professionnels par l'Institut Supérieur des Métiers soit de prestataire de formation, soit de prestataire d'étude, soit en qualité d'éditeur.

Elles expriment l'intégralité des obligations de l'acheteur, ainsi que de celles de l'Institut Supérieur des Métiers qui se réserve le droit de les modifier unilatéralement, les conditions applicables étant celles en vigueur à la date de passation de la commande par l'acheteur.

Toute commande implique expressément l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes conditions générales de vente par l'acheteur.

---

## 2 – PRESTATIONS DE FORMATION

La mission principale de formation de l'Institut Supérieur des Métiers est de proposer des formations à destination des élus ou des collaborateurs des organisations socio-professionnelles de la petite entreprise.

Les Formations sont désignées « Formation(s) ». Selon les cas, le client est :

- soit directement le participant, qui prend en charge les coûts de formation, généralement à travers un Fonds d'Assurance formation ;
- soit directement l'organisation professionnelle dont il est élu ou salarié.

### 2.1 - Modalités d'inscription aux formations

#### Cas des formations de la CAPEB et du Campus des Elus de l'Union des Entreprises de Proximité

Les programmes de ces formations peuvent être consultés sur le site internet de l'Institut Supérieur des Métiers et une préinscription peut être réalisée en ligne via le biais du bulletin de préinscription proposé.

Il est précisé que le bulletin de préinscription ne vaut pas inscription et que l'inscription ne devient définitive, qu'une fois les pièces administratives transmises, permettant notamment de procéder aux demandes de prise en charge financière auprès des FAF, des OPCO concernés, voire de l'organisation professionnelle de rattachement, en cas de reste à charge.

Les inscriptions sont enregistrées par ordre d'arrivée (en fonction du nombre de places disponibles sur la session de formation demandée). Les inscriptions pour une session donnée cessent d'être retenues lorsque le nombre maximum de participants est atteint.

Un accusé de réception du bulletin d'inscription est adressé par mail au participant et à la personne en charge du suivi administratif pour les formations. Cet accusé de réception ne vaut pas confirmation de la tenue de la Formation.

Pour chaque session de formation dont la réalisation est confirmée, une convocation sera adressée par mail au participant 15 jours calendaires avant le début de la formation.

### Autres formations

Les inscriptions sont collectées directement par l'organisation professionnelle ou l'entreprise commanditaire, avant transmission à l'Institut Supérieur des Métiers. La liste des participants doit être transmise à l'Institut Supérieur des Métiers au moins un mois avant la date d'ouverture.

Concernant ces formations, une convention ou un devis valant convention simplifiée est émis par l'Institut Supérieur des Métiers en fonction du besoin et de la formation demandée. La durée de validité de ce devis est de 60 jours à compter de la date d'envoi.

Cette convention ou le devis doivent être acceptés par un accord écrit et signé valant commande. La planification est faite d'un commun accord avec le Client commanditaire en fonction des disponibilités des intervenants.

### **2.2 - Modalités de formation**

Les modalités de formation (lieu de formation, horaires, conditions) sont précisées dans les programmes de formation transmis avec les convocations, en même temps que le règlement intérieur. Toute personne participant à une session de formation doit respecter le règlement intérieur de l'Institut Supérieur des Métiers pendant toute la durée de la formation.

Pour les cas où la formation n'est pas organisée dans les locaux de l'ISM, le Client commanditaire s'engage à mettre à disposition de l'intervenant les locaux et le matériel nécessaire au bon déroulement de la formation.

L'ISM est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, il est rappelé que la forme et le contenu des outils pédagogiques sont déterminés par l'Institut Supérieur des Métiers.

Pour les formations en distanciel ou webinaires, les modalités de connexion seront adressées au participant avec la convocation. Il incombe au participant de s'assurer qu'il dispose du matériel informatique et prérequis techniques nécessaires pour participer aux formations à distance ou webinaires.

La feuille d'émargement est tenue à disposition du Client, du participant et/ou autre financeur sur demande écrite.

A l'issue de la session de formation, une attestation de formation sera adressée au participant et à l'organisme commanditaire.

### **2-3 - Horaires et durée**

La durée journalière des formations proposées par l'Institut Supérieur des Métiers est généralement de 7 heures (sauf exceptions mentionnées dans le programme).

Les horaires de début et de fin de formation sont également précisés dans le programme.

### **2-4 Prix**

Le Prix est précisé dans les programmes ou les devis. Il s'agit d'un prix net de taxes qui comprend les coûts d'ingénierie et d'animation. Il ne comprend pas les repas et les charges de transport et d'hébergement qui restent à la charge du client.

### **2.5 – Report, annulation ou absence**

L'ISM se réserve le droit de reporter ou d'annuler, à tout moment avant le début de la formation, une session de formation en cas de force majeure ou si le nombre d'inscrits se révèle insuffisant.

L'ISM en informe le client par mail dès que possible. Aucune indemnité ne sera versée en compensation d'une annulation ou d'un report du fait de l'ISM.

En cas de désistement d'un participant notifié moins de 14 jours calendaires avant la date de début de la session de formation, non justifié par un cas de force majeure, l'intégralité des droits d'inscription prévus sera facturée par l'ISM, soit directement au participant, soit à son organisation de référence (organisation dont il est élu ou salarié), dès lors qu'un minimum de 7 participants n'est pas assuré.

Pour les formations commandées spécifiquement par une organisation ou une entreprise et qui serait annulée dans son intégralité moins de 14 jours avant la date prévue, l'ISM facturera au commanditaire les frais engagés, notamment auprès du formateur.

### **2-6 – Conditions de règlement**

Les tarifs annoncés sont nets de taxe, s'agissant des actions de formation.

Les prix en vigueur des Formations figurent dans le catalogue en ligne et/ou les programmes établis à la demande.

La facture est établie à l'issue de la session de formation et adressée au Client commanditaire.

Le règlement s'effectue à 30 jours à compter de la réception de la facture.

En cas de prise en charge par un fonds d'assurance formation, d'un OPCO ou d'un organisme tiers, il appartient au Client de le préciser sur le bulletin d'inscription ou devis et d'effectuer les démarches afin que l'accord de prise en charge puisse être reçu avant le début de la formation.

Pour certains financeurs, l'ISM dispose d'une subrogation et prend en charge les modalités de demande de prise en charge, sous réserve de transmission par les participants des documents requis.

### **2.7 – Données personnelles**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des bulletins d'inscription ou commande de formation sont collectées et traitées par l'Institut Supérieur des Métiers en sa qualité de responsable de traitement, dans le cadre de la gestion de la formation pour mettre en place et suivre les formations, informer de l'actualité de formation ou réaliser des analyses statistiques.

Les informations transmises sont confidentielles, elles sont accessibles à l'ISM ainsi qu'à ses formateurs sous-traitants. L'adresse e-mail du participant peut être communiquée au formateur pour des tests ou prise de contact en amont de la formation, pour donner accès aux plateformes utilisées pour les formations à distances et pour l'évaluation des formations.

Les données personnelles sont conservées pendant 6 ans à compter de la fin de la formation.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement General sur la Protection des Données, les participants disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement de leurs données personnelles ainsi que celui de limitation de leur traitement, en nous contactant à l'adresse : [formation@infometiers.org](mailto:formation@infometiers.org).

En cas de réponse insatisfaisante, les participants peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission informatique et libertés.

## **2.8 – Propriété intellectuelle**

Les contenus et supports pédagogiques utilisés par l'ISM et les formateurs pour assurer les formations et/ ou remis aux participants constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par le code de la propriété intellectuelle.

A ce titre, le Client et /ou le participant s'interdisent de transmettre, reproduire, exploiter, prêter, représenter, échanger, céder ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord express de l'ISM et du formateur.

Seul un droit d'utilisation personnel est consenti au Participant. A cet égard, le Participant de la Formation et plus largement le Client s'interdisent d'exploiter notamment à des fins commerciales, directement et/ou indirectement, les contenus et supports mis à disposition.

## **2.9 – Déclaration d'activité**

Concernant l'activité de formation, la déclaration d'activité de l'ISM est enregistrée sous le numéro 11753615575.

## **2.10 – Certification QUALIOP**

L'ISM est certifié QUALIOP au titre des actions de formation.

### **3 – PRESTATIONS D'ETUDE**

L'ISM réalise des prestations d'étude, en réponse à des consultations restreintes, à des marchés publics, ou à des demandes spécifiques et ciblées.

Ces prestations d'étude portent principalement sur le monde de la petite entreprises, que ce soit par une entrée sectorielle ou de branche. Elles prennent principalement la forme d'études statistiques, prospectives, de portraits sectoriels, d'enquêtes auprès des entreprises, de synthèses documentaires, d'animation de groupes experts ou de développement d'application de data-visualisation.

#### **3.1. Conditions de vente des prestations d'étude**

Tout projet d'étude soumis à l'ISM donne lieu à l'établissement d'un devis établi en réponse au cahier des charges transmis par le commanditaire.

Ce devis a une limite de validité de trois mois à partir de sa date d'émission. Une fois le devis signé par le client et lorsque des dates de suivi et de pilotage des travaux doivent-être conjointement fixées, l'ISM s'engage à contacter le client pour convenir des dates dans un délai maximum d'un mois suivant la date de transmission du devis signé.

En cas de désistement du client signataire, l'ISM se réserve le droit de facturer des frais d'un montant égal à 30 % du prix de la prestation.

#### **3.2 Prix**

Le Prix des prestations d'étude est précisé dans les devis. Il s'agit d'un prix hors taxes. Le commanditaire des prestations d'étude s'engage à payer les taxes en vigueur au moment de la facturation.

#### **3.2 Conditions de règlement**

Les factures sont émises par l'ISM dès lors que la prestation d'étude est finalisée dans les conditions précisées par devis. Les paiements doivent intervenir par virement bancaire à 30 jours-fin de mois après réception de la facture.

En cas de retard de paiement, les sommes dues porteront intérêt de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, au taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50 euros ; par ailleurs, l'ISM pourra suspendre toutes les commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action. L'acheteur devra, en sus de l'indemnité prévue paragraphe, rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels.

#### **3.3 Propriété intellectuelle**

Les prestations d'études achetées à l'ISM sont livrables sous forme de fichiers, d'ouvrages papier et/ou numériques protégés par des dispositions nationales et internationales en matière de droits d'auteur et de droits voisins (art. L. 122-5 et L. 341-1 et s. du Code de la propriété intellectuelle). Sauf dispositions contraires précisées dans le cadre d'une convention, l'ISM concède dans ces conditions à l'acheteur un droit d'utilisation incessible des produits, le cas échéant en cas d'ouvrages numériques, à l'impression des produits pour son usage exclusif.

L'ISM cède également au commanditaire de ces études, sauf dispositions contraires les droits d'exploitation, de reproduction, de représentation, de diffusion et d'adaptation du livrable que le Prestataire a réalisé dans le cadre du devis susvisé.

#### **3.4 Protection des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel recueillies par l'intermédiaire des travaux d'études ou d'enquêtes, ou mises à disposition par le commanditaire, sont utilisées par l'ISM de façon anonymisée et exclusivement dans le cadre de la prestation d'étude. Ils ne font l'objet d'aucune communication à des tiers autres que les éventuels prestataires techniques auxquels pourrait être sous-traitée tout ou partie de l'étude. Ces derniers sont tenus, dans le cadre d'une convention de confidentialité, de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que pour l'opération bien précise pour laquelle ils doivent intervenir.

Conformément aux recommandations d'usage, les données à caractère personnel sont protégées de façon à répondre aux mesures de sécurité: anonymisation ; stockage sécurisé ; protection des accès numériques.

Les transferts, bases de données et traitements réalisés sont notés sur un registre ad hoc. Le logiciel d'enquête SPHINX utilisé pour les enquêtes quantitatives répond par ailleurs aux contraintes RGPD : acceptation, black-list, possibilité d'accès ou d'effacement des données.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées par la loi du 20 juin 2018, les participants aux travaux d'enquête disposent d'un droit d'accès et de rectification permettant, le cas échéant, de faire rectifier, compléter ou mettre à jour les données à caractère personnel inexactes ou incomplètes, les concernant ainsi que d'un droit à l'effacement de ces données personnelles, ou à une limitation du traitement.

De plus, ils disposent d'un droit, pour motifs légitimes, de s'opposer au traitement de leurs données ainsi que d'un droit à la portabilité de leurs données. Ils peuvent également introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, s'ils considèrent que le traitement de données à caractère personnel les concernant effectué par l'ISM constitue une violation du RGPD. Ils peuvent exercer l'ensemble de leurs droits ainsi que définir des directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement ou à la communication de leurs données après leur décès en s'adressant au délégué à la protection des données de l'ISM :

-par courrier postal à l'adresse suivante : Institut Supérieur des Métiers 53-55 rue Ampère 75017 Paris

-par courrier électronique à l'adresse suivante : [etudes@infometiers.org](mailto:etudes@infometiers.org). Les demandes doivent être accompagnées d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité.

---

## **4 –DIFFUSION DES TRAVAUX EDITES PAR L'ISM**

L'ISM édite pour son propre compte ou dans le cadre de partenariats des travaux d'étude, ou des articles qu'il diffuse sur son site internet.

### **4.1. Conditions de vente et prix**

Ces études ou articles sont téléchargeables gratuitement sur le site, à travers un bulletin de commande.

### **4.2 Propriété intellectuelle**

Après téléchargement, l'usage des travaux d'étude est cédé personnellement au lecteur sous couvert de ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser les études, ainsi que leur contenu des documents distribués lors des prestations orales, sans autorisation expresse préalable de l'ISM, ce qui exclut toutes opérations de transfert, de revente, de location, d'échange, et de mise à disposition des tiers par tous moyens.

Les citations sont autorisées, sous condition de citer la source et sans dénaturer le contenu.

### **4.3 Protection des données à caractère personnel**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des bulletins de commande des travaux d'étude sont collectées par l'Institut Supérieur des Métiers en sa qualité d'éditeur, à des fins d'analyse statistique et pour informer ultérieurement les lecteurs de l'actualité d'étude.

Ces données personnelles sont conservées pendant 6 ans à compter de leur collecte.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement General sur la Protection des Données, les personnes ayant commandé les études disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement de leurs données personnelles ainsi que celui de limitation de leur traitement, en nous contactant à l'adresse : [etudes@infometiers.org](mailto:etudes@infometiers.org).

En cas de réponse insatisfaisante, les participants peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission informatique et libertés.

## **5- Litiges et tribunal compétent**

Les CGV sont régies par le droit français, tout litige se rapportant à son exécution ou à son interprétation sera de la compétence exclusive des tribunaux de Paris.