

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), s'appliquent aux prestations de formations **payantes**, délivrées par Qual'Va, (présentation à la partie 1), pour le compte d'un Client. Le fait de s'inscrire à une formation ou de passer commande implique l'acceptation du Client des présentes CGV. Le Client reconnaît que l'acceptation des présentes CGV a pour conséquence d'écarter l'application de ses propres conditions générales d'achat.

1-Désignation

Qual'Va, Réseau Normand Qualité en Santé est une association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 et par le décret du 16 août 1901. L'association a pour objet de **développer, promouvoir et accompagner une dynamique d'amélioration continue de la Qualité et de la Sécurité des soins en Normandie**, auprès des professionnels quels que soient leur lieu et leur mode d'exercice, ainsi que des usagers, notamment par l'organisation de formations sur la qualité des soins et la sécurité des patients/résidents.

Déclarée sous le numéro d'activité 25 14 02488 14, par le Préfet de la région de Normandie, son siège social est sis 4 Avenue de Cambridge – 14200 Hérouville Saint Clair.

Qual'Va est Datadocké sous le numéro 0033025 depuis le 18 mars 2019. Qual'Va est organisme de DPC sous le numéro 8539.

Il convient de préciser les termes suivants :

Client : établissements et structures sanitaires ou médico-sociaux, professionnel ou usager s'inscrivant à titre personnel

Datadocké : référencement au Datadock, gage de qualité en lien avec la loi du 5 mars 2014, relative à la formation professionnelle

SRA : Structure Régionale d'Appui

Convention de formation : contrat conclu entre l'organisme de formation et le financeur et qui définit les obligations réciproques

Contrat de formation : contrat conclu entre l'organisme de formation et le participant qui s'inscrit à titre personnel et qui définit les obligations réciproques

Avenant à la convention ou au contrat : rédaction d'une convention ou contrat additionnel qui modifie un ou plusieurs articles du document initial

RETEX : Retour d'expérience, permettant aux participants de présenter une ou plusieurs actions réalisées au sein de leur établissement auprès du formateur et des autres participants, afin de valoriser et d'échanger sur les pratiques

DPC : Développement professionnel continu - dispositif d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, dédié aux professionnels de santé, qui leur permet de se former et d'évaluer leur pratique professionnelle tout au long de leur parcours

2 - Offre

Le programme de formation de Qual'Va est construit en partenariat avec l'Agence Régionale de Santé de Normandie et tient compte des priorités régionales(*) dans le domaine de la qualité et de la sécurité des soins sur une période de 4 ans, 2019-2023 pour le programme en cours.

Le programme comprend également des actions de formations n'entrant pas dans le cadre de ce partenariat⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Un Contrat Pluri-annuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) lie l'ARS Normandie et Qual'Va, suite à la nomination de Qual'Va en tant que SRA. Les actions de formation inscrites au CPOM sont gratuites. Les actions hors CPOM, quant à elles, sont payantes.

Formations en présentiel :

Qual'Va propose des formations inter établissement auprès des professionnels et usagers de la Région Normandie. Les formations identifiées « priorités régionales » sont gratuites. Qual'Va délivre également des formations payantes, **pour lesquelles les présentes CGV s'appliquent** (cf ⁽¹⁾).

L'ensemble des formations inter établissements sont consultables en ligne sur le site : www.qualva.org

Qual'Va dispense également des formations intra établissement. Ces formations donnent lieu à l'élaboration d'un programme et d'un devis personnalisés.

Qual'Va ne délivre pas de formations certifiantes, ni diplômantes, mais certaines actions entrent dans le cadre du DPC.

3 - Modalités d'inscription

Pour les formations inter-établissement, l'inscription peut être effectuée en ligne, via le site internet www.qualva.org, jusqu'à 8 jours avant le début de la formation.

A réception du bulletin d'inscription, une confirmation d'inscription sera adressée par courriel dans un délai de 48 heures. *Cet accusé de réception ne vaut pas confirmation de l'inscription ; c'est le retour de la convention ou du contrat signé par l'établissement demandeur qui la valide définitivement.* En effet, la convention, le programme de formation ainsi que le règlement intérieur, sont transmis au service de formation continue de l'établissement et au stagiaire.

Un nombre minimum et maximum de participants est admis.

4 – Modalités de Formation

Qual'Va, de par son expertise métier et de terrain, adapte ses méthodes et outils pédagogiques pour chaque action de formation, selon les priorités régionales (programme élaboré pour une durée de 4 ans) et selon l'évolution du système de santé et des méthodes et moyens pédagogiques.

Qual'Va propose des actions de formation sous plusieurs formes :

- Sessions d'une journée
- Sessions d'une journée suivies d'un RETEX de ½ journée à 1 journée
- Parcours de plusieurs journées suivies d'un RETEX de ½ journée à 1 journée
- Sessions en ligne de plusieurs heures (en mode synchrone ou asynchrone)

Une journée de formation en présentiel dure de 6,5 à 7 heures avec une pause déjeuner de 1 heure. La durée d'un RETEX varie de 3 heures à 6 heures selon les actions de formation.

Les participants à une session de formation en présentiel s'engagent à respecter le règlement intérieur envoyé avec la convocation et mis à disposition également dans la salle de formation.

Dans le cadre d'une formation en Intra établissement, c'est le règlement intérieur de l'établissement demandeur qui s'applique.

A l'issue de la formation présentielle, Qual'Va s'engage à remettre les documents relatifs à la session, **par courriel**, tels les supports de formation, l'attestation de présence, le bilan de satisfaction.

De plus, toute participation à une formation donne droit à un accès à la plateforme collaborative de Qual'Va et aux documents de formations (supports, annexes), ainsi qu'à une bibliographie et des outils en lien avec le thème suivi. Les documents et ressources seront disponibles pendant **un an**. L'accès à la plateforme collaborative est possible via des codes d'accès remis aux stagiaires et **strictement personnels**.

5 – Financements des formations - Facturation

- **Prise en charge par l'établissement**

Formations délivrées en inter à titre gratuit :

Les frais de repas et de déplacement sont à la charge des établissements ou à la charge des participants dans le cadre d'une inscription à titre individuel.

Formations délivrées en inter à titre payant :

Les prix des formations sont indiqués en Hors Taxes, Qual'Va n'étant pas assujetti à la TVA, selon l'article 293 B du CGI.

Les frais de repas et de déplacement sont à la charge des établissements ou à la charge des participants dans le cadre d'une inscription à titre individuel.

Formations délivrées en Intra (à titre payant)

Les prix des formations sont indiqués en Hors Taxes, Qual'Va n'étant pas assujetti à la TVA, selon l'article 293 B du CGI.

Les frais de repas et de déplacement des intervenants sont à la charge des établissements.

- **Prise en charge par un organisme financeur (par exemple OPCO)**

L'établissement demandeur s'engage à entreprendre auprès de l'organisme financeur, une demande de prise en charge en amont de la formation et s'assure du suivi de sa demande et du règlement de la prestation par ledit organisme. Dans le cas d'un refus de prise en charge, l'établissement demandeur s'engage à honorer financièrement l'action de formation.

Qual'Va ne demande pas d'acompte et adresse la facture à l'issue de la formation par mail. Sont compris dans le prix, les supports et annexes de formation, l'accès à la plateforme collaborative, les boissons chaudes et collations à l'accueil (formations délivrées en Inter).

Les factures sont payables à réception, par virement ou par chèque à l'ordre de Qual'Va.

6 - Annulation – Report des formations

Par Qual'Va :

Qual'Va se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une formation en raison d'un nombre de participants inférieur à 4, ou pour tout autre cas de force majeure.

L'annulation ou le report est signalé aux personnes inscrites, ainsi qu'au responsable de formation de l'établissement, par courriel.

En cas d'absence du formateur, Qual'Va s'engage à fournir ses meilleurs efforts afin d'en assurer le remplacement si l'absence est connue à l'avance. Le formateur remplaçant aura les mêmes compétences techniques et de qualifications équivalentes.

Dans le cas où Qual'Va ne parvient pas à assurer le remplacement du formateur absent, le Réseau s'engage à reporter ladite Formation dans les meilleurs délais.

Par le stagiaire ou l'établissement demandeur :

Pour les formations en **Inter**, sauf cas de force majeure, en cas d'annulation par le (les) inscrit(s), dans un délai **inférieur ou égal à 7 jours** avant la date de démarrage de la prestation de formation, ou en **cas de non présentation du (des) inscrit(s) le jour de la formation**, l'établissement bénéficiaire s'engage, à titre de dédommagement, au versement de la somme de **200 Euros** par personne absente. Cette somme n'est pas imputable sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle continue de l'entreprise bénéficiaire et ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

Cette mention ne concerne pas les formations délivrées à titre gratuit.

Pour les formations en **Intra**, **les mêmes conditions** que pour les formations en **Inter** sont appliquées **mais** si le formateur a été amené à se déplacer, les frais de déplacement sont en sus.

L'établissement demandeur peut éventuellement proposer le remplacement d'un participant à une session de formation, dans un délai de 8 jours avant ladite session. Un avenant à la convention lui sera adressé.

7 - Propriété intellectuelle

Qual'Va remet à chaque participant un support de formation, en version papier et/ou en version numérique.

Cette documentation ne doit pas être reproduite, diffusée ou modifiée par le stagiaire, sans l'accord préalable de Qual'Va. A ces fins, Qual'Va ne délivre pas de version modifiable tels documents Word, Excel, Power Point, hormis en ce qui concerne les annexes aux supports de formation.

8 - Renseignements - Réclamation

Pour toute demande liée aux modalités d'inscription, les coordonnées de la personne chargée de la relation avec les stagiaires figurent sur les programmes des formations ainsi que sur le site internet de Qual'Va www.qualva.org

Pour les formations en **Inter**, une fiche d'incident est disponible en salle de formation. Qual'Va s'engage à prendre en compte, à traiter l'incident et à en informer le demandeur par courriel, dans un délai raisonnable.

A l'issue de la formation, l'Equipe pédagogique reste à disposition des stagiaires afin de les accompagner et de répondre aux questions relatives à la session suivie. Les demandes doivent être adressées à contact@qualva.org.

Les autres demandes ou réclamations peuvent être transmises par mail à contact@qualva.org ou par courrier à Qual'Va – 4 Avenue de Cambridge – 14200 Hérouville Saint Clair.

9 - Assurances

En cas d'accident, le réseau s'engage à informer le Directeur de l'établissement employeur. L'établissement employeur s'engage de son côté à couvrir en responsabilité civile les stagiaires qu'il envoie en formation.

Qual'Va a par ailleurs souscrit une police d'assurance auprès de la MAIF et atteste être couvert en responsabilité civile pour tous les dommages matériels et/ou corporels qui pourraient être occasionnés aux stagiaires accueillis du fait de son personnel et/ou de ses biens.

10 - Données personnelles

Traitement des données personnelles :

Qual'Va est une association Loi 1901 enregistrée à la Préfecture de Caen sous le n° W142003300 - SIRET 511 709 669 00044 - NAF 9499Z. Sa déclaration d'activité de formation est enregistrée sous le n° 25 14 02488 14 auprès du Préfet de la région de Normandie. Son numéro de DPC est le 8539.

Qual'Va est le responsable du traitement des données collectées via les formulaires d'inscription et les échanges mails. Conformément à la réglementation en vigueur, Qual'Va informe que les données collectées, à caractère personnel (permettant l'identification en tant que personne physique ou morale), sont utilisées pour répondre aux demandes, pour fournir des prestations conformément aux conditions applicables, pour transmettre des informations ciblées sur les prestations de Qual'Va et pour développer et améliorer les services. Ces données sont destinées à l'équipe opérationnelle de Qual'Va. Toute personne physique ou morale bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et d'effacement des informations qui la concernent. Pour cela, les demandes peuvent être effectuées via l'adresse : support@qualva.org