

Conditions Générales de Vente

Préambule

Sont désignés par les appellations ci-dessus dans le texte :

Organisme de formation : société OPS Conseil

Client : acheteur professionnel, et/ou participant à la formation (individuellement ou collectivement)

Formation : offre de formation proposée par OPS Conseil

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société OPS Conseil (RCS Lyon 524 226 990 00025, N° 82 69 11732 69) consent au client qui l'accepte, une formation. Le client et l'organisme de formation sont respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ». Les présentes CGV sont complétées par le [règlement intérieure des stagiaires](#) accessible sur le site Internet www.opsconseil.fr et transmis à chaque stagiaire en début de formation sous format papier.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le client des CGV. Sauf dérogation formelle et expresse de l'organisme de formation, ces conditions prévalent sur tout autre document du client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Ces CGV sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice. Le site Internet www.opsconseil.fr porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du client.

Ces CGV concernent les formations présentielle, incluant, ou non, des modules digitaux effectués par le client à distance. Les formations présentielle peuvent être réalisées dans les locaux de l'organisme de formation, dans des locaux loués par l'organisme ou dans les locaux du client. Les formations concernées s'entendent des formations proposées aux catalogues et sur le site Internet de l'organisme de formation (« formations inter ») ainsi que des formations organisées à la demande du client pour son compte ou pour le compte d'un groupe formé de clients (« formations intra »). Il est entendu que le terme "formation" seul concerne chacun des types de formations précités.

Article 2 – Modalité d'inscription

2.1 Formations inter

La demande d'inscription à une formation inter doit être faite par le client par l'un des moyens suivants :

- L'envoi d'un email indiquant la demande d'inscription et contenant les coordonnées du client (nom, prénom, fonction, adresse, raison sociale le cas échéant), ainsi que les dates, l'intitulé de la formation, et le nombre de participants que le client souhaite inscrire ;
- L'envoi d'un bulletin complété et signé par le client par mail ou par courrier.

Toute commande est ferme et définitive.

Pour toute inscription, un accusé de réception est adressé au client dans les 48 heures qui suivent la réception de la demande d'inscription, accompagné d'une convention de formation. L'accusé de réception ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation. Le client devra retourner un exemplaire de la convention de formation, revêtu du cachet de l'entreprise, à l'organisme de formation.

Pour la qualité de la formation, un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis pour chaque formation. L'organisme de formation s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu.

L'organisme de formation limite le nombre de participants à une douzaine de personnes environ sauf cas particuliers définis avec le client. L'organisme de formation annule le minimum de formations inters et maintient ses formations même avec un nombre réduit de participants, lorsque le thème s'y prête et si les conditions sont réunies. Dans le cas d'une formation inter maintenue à effectif réduit, l'organisme de formation valide avec le client de nouvelles conditions de réalisation de la formation.

A confirmation de la tenue de la session au plus tard 7 jours ouvrés avant la formation, le client recevra une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exacts et le lieu de la formation. Le lieu de formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, l'organisme de formation peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

Dans les 15 jours ouvrés qui suivent la formation, l'organisme de formation adresse aux personnes indiquées par le client lors de la commande, la facture de la formation ainsi que l'attestation de fin de formation. Il appartient au client de vérifier l'imputabilité de l'action de formation.

2.2 Formations intra

Toute demande intra fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière rédigée par l'organisme de formation. L'acceptation formelle par le client de cette proposition commerciale donne lieu à l'élaboration d'une convention signée par l'organisme de formation et par le client. Elle doit parvenir à l'organisme de formation au moins 21 jours ouvrés avant la date de la première formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des CGV, des dates et lieux arrêtés de la formation.

A l'issue de la formation, l'organisme de formation adresse au client : la facture, la copie de la liste d'émargement et les évaluations. Lorsque les émargements ou évaluations sont effectués sur le support du client, celui-ci s'engage à les communiquer à l'organisme de formation dans les 15 jours qui suivent la formation.

Article 3 – Modalités de Formation

L'organisme de formation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.

Les durées des formations sont précisées sur les documents de communication de l'organisme de formation.

Les formations inters peuvent être assurées dans le centre de formation de l'organisme de formation ou dans un site extérieur. Les formations intras peuvent être assurées dans les locaux du client et avec les moyens logistiques qu'il fournit (a minima, un vidéoprojecteur et un paperboard).

Les participants des formations réalisées sont tenus de respecter le règlement intérieur des stagiaires remis lors de la première journée de formation.

Si la formation se déroule hors du centre de formation de l'organisme de formation, les participants sont tenus de respecter de surcroît le règlement intérieur de l'établissement d'accueil.

L'organisme de formation se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement manquerait gravement au règlement intérieur.

Article 4 – Tarifs et conditions de règlement

4.1 Tarifs

Les prix sont indiqués en euros net de taxe puisque l'organisme de formation n'est pas assujéti à la TVA.

4.1.1 Formations inter

Les prix des formations inter sont indiqués sur les supports de communication de l'organisme. Les prix n'incluent pas les forfaits repas, pour autant, si la formation se déroule dans les locaux de l'organisme de formation, une salle hors sac équipée d'un micro-onde et d'un frigo est mise à disposition des stagiaires.

4.1.2 Formations intra

Les prix des formations intra sont indiqués et détaillés sur la proposition commerciale adressée au client. Sauf exception, les frais liés aux outils, matériels pédagogiques (dont dossiers documentaires et supports numériques), locations de salle, frais de déplacement et des formateurs sont facturés en sus.

4.2 Conditions de règlement

4.2.1 Les factures sont payables à réception ou le cas échéant selon l'échéancier convenu, par chèque ou virement.

En cas de retard de paiement, des pénalités égales au taux d'intérêt légal en vigueur seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

En cas d'absence ou de retard de règlement, l'organisme de formation se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte. L'organisme de formation pourra refuser de délivrer la formation concernée sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

4.2.2 En cas de prise en charge du paiement par un OPCO.

Il appartient dans ce cadre au client :

- 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 ;
- De l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription, sur sa commande ou sur la convention de formation, en y indiquant les coordonnées complètes de l'OPCO;
- De transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation ;
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'organisme de formation n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le prix de la formation, le reliquat sera facturé au client.

En cas de non-paiement par l'OPCO des frais de formation, le client sera redevable de l'intégralité du prix de la formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

Article 5 – Annulation, modification ou report des formations par l'organisme de formation

L'organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette formation est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le client au plus tard 7 jours calendaires avant la date de la formation. L'organisme de formation n'est tenu à aucune indemnité d'aucune sorte.

Attention, pour certaines formations l'absence d'un participant au démarrage de l'action peut conduire à l'annulation de la formation pour l'ensemble des stagiaires (formation INRS). Dans ce cas, l'annulation ne saurait être imputable à l'organisme de formation. La formation sera donc reportée sans frais supplémentaire ni pour l'organisme de formation, ni pour le client, à une date ultérieure.

L'organisme de formation se réserve le droit, avec l'accord du client, de remplacer un formateur défaillant par une personne aux compétences techniques équivalentes ou s'engage à reporter la formation dans les meilleurs délais pour les formations intra.

Lorsque le report de la formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, l'organisme de formation procède au remboursement de la totalité du prix de la formation à l'exclusion de tout autre coût. Si l'annulation intervient, sans report possible ni session ultérieure, à moins de 10 jours de la formation, l'organisme de formation s'engage à rembourser en sus, sur présentation des justificatifs, les frais de transport du client qui n'aurait pu obtenir de remboursement direct de son transporteur.

L'organisme de formation peut être contraint d'annuler une formation pour cas de Force Majeure, tels que définis par le Code civil, et s'engage à organiser une nouvelle session de formation dans les meilleurs délais. Sont aussi considérées comme ayant le caractère de la force majeure, les grèves des réseaux de transport (le réseau SNCF, le réseau RATP ou transports en commun locaux, compagnie aérienne...) que le personnel de l'organisme de formation peut être amené à utiliser pour se rendre sur le lieu de la formation.

Article 6 – Annulation, report de participation ou remplacement du participant par le client

6.1 Formation inter

Le client peut demander l'annulation ou le report de sa participation à une formation inter, sans frais, si la demande formulée par écrit parvient à l'organisme de formation au moins 15 jours ouvrés avant la date de la formation. L'annulation ou le report est effectif après confirmation par l'organisme de formation auprès du client.

En cas d'annulation de sa participation par le client après le 15ème jour ouvré précédant la date de début de la formation, l'organisme de formation facturera au client la totalité du prix de la formation.

En cas d'absence à la formation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le client sera redevable de l'intégralité du montant de sa formation.

En cas d'absence pour raisons de santé justifiée par un certificat médical, le participant défaillant pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée.

Sauf cycles ou parcours de formation déjà commencé, le client peut demander le remplacement du participant, sans frais, jusqu'à la veille de la formation. La demande de remplacement doit parvenir par écrit à l'organisme de formation et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient au client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du participant avec ceux définis dans le programme de la formation.

6.2 Formations intra

Le client peut demander l'annulation ou le report d'une formation intra.

Si cette demande parvient à l'organisme de formation, par écrit, au moins 21 jours ouvrés avant la date de la formation, seuls les frais engagés au titre de la préparation (notamment préparation par le formateur (10% du coût pédagogique), et frais engagés annexes : location de salle, de matériel, déplacement, hébergement) seront facturés au client.

Si cette demande parvient à l'organisme de formation entre 20 et 10 jours ouvrés avant la date de la formation, le client sera facturé de 50% du prix de la formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés au titre de la préparation (indiqués ci-dessus).

Si cette demande parvient à l'organisme de formation moins de 10 jours ouvrés avant la formation, le client sera facturé de 100% du prix de la formation, auxquels s'ajoutent les frais engagés annexes.

Ces frais sont non imputables par l'entreprise à la contribution financière obligatoire de formation.

Article 7 – Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Les supports papiers ou numériques remis lors de la formation ou accessibles en ligne dans le cadre de la formation sont la propriété de l'organisme de formation. Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement sans l'accord exprès de l'organisme de formation. Dans le cas de documents construits visant à une utilisation par le client (charte, affiche...), les documents élaborés seront la propriété du client et l'organisme de formation ne pourra en faire usage chez un autre client.

De même, si l'organisme de formation a besoin, dans le cadre de l'animation de sa formation de documents internes du client, il ne pourra ni les divulguer, ni en faire l'usage chez un autre client. Dans ce cadre, l'ensemble l'organisme de formation garantit la confidentialité des informations et des documents recueillis chez le client.

L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur les supports de formation sont protégés par le droit d'auteur et pour le monde entier. Toute autre utilisation que celle prévue aux fins de la formation est soumise à autorisation et préalable de l'organisme de formation sous peine de poursuites judiciaires.

Le client s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à l'organisme de formation en cédant ou en communiquant ses documents à autrui.

Article 8 – Renseignements et réclamations

Toute commande, demande d'information ou réclamation du client relative aux CGV devra être formulée par écrit à l'organisme de formation (adresse postale : OPS Conseil 1 rue Colonel Chambonnet 69500 BRON – opsconseil@sfr.fr), qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Article 9 – Responsabilité

Le client est seul responsable de la consultation, du choix de la formation fournie par l'organisme de formation. La responsabilité de l'organisme de formation ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de l'organisme de formation serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge de l'organisme de formation ne pourra excéder le montant total du prix payé par le client au titre de la formation concernée.

Article 10 – Données Personnelles

10.1 OPS Conseil prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses clients et s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel (ci-après les « données ») et à traiter et utiliser de telles données dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement général sur la Protection des Données (RGPD) du 25 mai 2018, du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et Libertés » (ci-après les « Dispositions applicables »)

10.2 Les données font l'objet d'un traitement informatique par la société OPS Conseil agissant en qualité de responsable de traitement dont la finalité de traitement est prévue dans la Politique de confidentialité et de traitement des données personnelles, disponible sur notre site Internet (ci-après la « Politique de Confidentialité »).

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées au sein de la Politique de Confidentialité.

Toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses données après son décès. Ces droits peuvent être exercés conformément aux modalités prévues dans la Politique de Confidentialité.

En cas d'exercice du droit d'opposition, toute communication auprès du client (à l'exclusion de la gestion de son compte) cessera de manière définitive.

Pour une information complète sur le traitement des données, il convient de se reporter à notre Politique de Confidentialité.

10.3 Si le client transmet et/ou intègre des données nécessaires à la fourniture d'une formation, le client aura la qualité de responsable de traitement.

En sa qualité de sous-traitant, l'organisme de formation s'engage à traiter les données conformément aux instructions documentées du client et uniquement pour la seule finalité de fournir la formation. Si l'organisme de formation considère qu'une instruction constitue une violation aux dispositions applicables, il en informe immédiatement le client.

Par exception, si l'organisme de formation peut être tenu de traiter les données du client en vertu des dispositions applicables, alors l'organisme de formation informera le client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information. L'organisme de formation garantit la confidentialité des données traitées dans le cadre de la formation. L'organisme de formation s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel et s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité. L'organisme de formation s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut. L'organisme de formation s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de protéger l'intégrité et la confidentialité des données stockées. L'organisme de formation s'engage à présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement.

L'organisme de formation met à la disposition du client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. Dans l'hypothèse où le client devrait remettre des données à un tiers et /ou à une autorité administrative ou judiciaire, l'organisme de formation coopérera avec lui aux fins de transmission des informations requises en conformité avec les présentes et les normes applicables. L'organisme de formation notifie au client toute violation de données après en avoir pris connaissance.

L'organisme de formation informe le client que les données sont hébergées au sein de l'Espace économique européen. En cas de sous-traitance, l'organisme de formation s'engage à signer un contrat écrit avec le sous-traitant imposant à ce dernier le respect des dispositions applicables et de l'ensemble des obligations visées au présent article, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant de ses obligations en matière de protection des données personnelles, l'organisme de formation demeurera pleinement responsable à l'égard du client.

Toute personne dont les données ont été collectées par le client bénéficie des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses données après son décès en s'adressant directement au client. Le client garantit à l'organisme de formation qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme des dispositions applicables et qu'il a informé les personnes physiques de l'usage qui est fait des données. A ce titre, le client garantit l'organisme de formation contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données seraient traitées. En outre, le client s'engage à documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par l'organisme de formation, veiller, au préalable et pendant toute la durée de la formation, au respect des obligations prévues par les dispositions applicables de la part de l'organisme de formation, et superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de l'organisme de formation.

Les données sont conservées uniquement le temps nécessaire pour la finalité poursuivie. L'organisme de formation s'engage, au choix du client, à détruire ou renvoyer les données au terme de la formation, et justifier par écrit auprès du client qu'il n'en conservera aucune copie.

Article 11 – Divers

11.1 Si l'une quelconque des clauses des CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité ni des présentes CGV ni de la formation concernée.

11.2 Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à son application.

11.3 Le client s'engage à considérer comme strictement confidentiel et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de la formation (notamment remises accordées par l'organisme de formation, modalités spécifiques de la formation, échanges entre les clients).

11.4 L'organisme de formation est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de l'organisme de formation, lequel demeure responsable à l'égard du client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

11.5 L'organisme de formation est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du client, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire avec autorisation préalable du client.

11.6 Dans le cadre de l'exécution des présentes, les parties exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante sans que, notamment, cela puisse être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

11.7 Le client ne pourra tenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'un an après la survenance de son fait générateur.

11.9 LES PRESENTES CGV SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS. TOUT LITIGE SE RAPPORTANT A SON EXECUTION OU A SON INTERPRETATION SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE LYON, MEME EN CAS DE REFERE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Dans le cadre de son activité d'organisme de formation professionnelle, OPS Conseil est amené à traiter des informations vous concernant, dont certaines sont de nature à vous identifier (« données personnelles »), par le biais de formulaires de contact sur le site <https://opsconseil.fr/>, documents d'ordre administratif ou contractuel, et de nos échanges par courriel, courrier ou téléphone.

Vos informations personnelles nous permettent notamment de traiter vos demandes, d'assurer nos prestations de formation et d'améliorer la qualité de nos services. Elles servent aussi à mieux vous connaître pour vous proposer des contenus et des formations personnalisés et adaptés à vos besoins. OPS Conseil s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données soient conformes au [Règlement général sur la protection des données \(RGPD\)](#) et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, en matière de protection des données.

Afin de garantir le meilleur niveau de protection de vos informations, la présente charte de confidentialité vous informe de la manière dont nous recueillons et traitons vos données personnelles. Nous vous invitons à la lire attentivement. Nous nous réservons le droit de modifier la présente charte de confidentialité à tout moment, et nous vous encourageons donc à la consulter régulièrement. Si nous apportons une modification significative à cette charte de confidentialité, nous vous en informerons par e-mail ou par le biais d'un avertissement sur notre site internet <https://opsconseil.fr/>.

1. Pour quelles finalités utilisons-nous vos données ?

Nous n'utilisons vos données personnelles que dans les cas prévus par la réglementation en vigueur :

- Vous fournir les informations ou les services que vous avez demandés (notamment l'envoi d'informations concernant les sessions et les contenus de nos formations et leurs modalités d'accès, le positionnement pédagogique selon les pré requis ou les compétences acquises ou restant à acquérir, en amont d'un parcours de formation certifiant) et/ou
- L'exécution d'un contrat ou d'une convention de formation que nous avons conclu(e) avec vous et/ou,
- Le respect d'une obligation légale ou réglementaire et/ou,
- Votre consentement à l'utilisation de vos données, et/ou,
- L'existence d'un intérêt légitime à utiliser vos données, comme, à titre d'exemple, pouvoir vous contacter à propos des différents événements relatifs à OPS Conseil, incluant notamment la mise à jour de notre catalogue de formations, la réalisation de formations ou la mise à jour du suivi des stagiaires pendant une période de 2 ans après la fin de la formation.

Dans tous les cas, vos données personnelles ne sont utilisées que dans le cadre de notre activité et de votre projet professionnel.

2. Quelle est la nature des données collectées ?

2.1. Les données que vous nous transmettez directement

A l'occasion des différents contacts que nous avons avec vous, vous pouvez être amené à nous communiquer des informations qui vous concernent. Elles sont collectées notamment lors d'une demande d'information ou un intérêt de votre part concernant notre offre de formation ou pour accéder à tout autre service. Ces données sont notamment :

- Nom, prénom, civilité
- Date de naissance
- Adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone fixe et/ou mobile
- Coordonnées d'une personne à prévenir en cas d'urgence
- Statut de salariés, demandeurs d'emploi, particulier, dirigeant ou indépendant et demandée par les instances de la Formation Professionnelle Continue (bilan pédagogique, financeurs de la formation professionnelle, pôle emploi, certificateurs...)
- Toute autre information que vous souhaitez porter à notre connaissance

2.2. Les données que nous recueillons à l'occasion du suivi de notre relation.

Il s'agit notamment des informations relatives à l'historique de votre relation avec OPS Conseil ou du suivi de votre parcours de formation :

- Besoins d'acquisitions ou de renforcement des compétences dans un ou plusieurs domaines de formation
- Informations concernant le financement de vos formations
- Facturation
- Informations relatives au suivi administratif de votre parcours de formation et ce, durant 2 ans après la date de la fin de la formation (situation au regard de l'emploi, type de contrat, rémunération...)

2.3. Les données relatives à un tiers

Pour les entreprises ou services de formation qui sont directement en lien avec nous, avant d'inscrire une tierce personne à l'une de nos formations, vous devez vous assurer que la personne concernée accepte que ses données personnelles nous soient communiquées.

2.4. Exclusion de toute donnée sensible

OPS Conseil ne collecte aucune donnée sensible vous concernant. Sont considérées comme des données sensibles : l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les croyances religieuses ou philosophiques, l'adhésion à un syndicat, les données relatives à la santé ou l'orientation sexuelle. Si de telles informations étaient d'une manière ou d'une autre communiquées à OPS Conseil, elles seront supprimées.

2.5. Absence de données recueillies automatiquement en ligne

OPS Conseil ne recueille aucune information de manière automatique, ni aucun fichier de type « cookie ». Un cookie est un fichier texte déposé lors de la consultation d'un site, d'une application ou d'une publicité en ligne et stocké dans un espace spécifique du disque dur de votre ordinateur ou de votre appareil mobile. Les cookies sont gérés par votre navigateur internet et seul l'émetteur d'un cookie peut décider de la lecture ou de la modification des informations qui y sont contenues.

Les informations saisies dans nos formulaires de contact nous sont envoyées par email et ne sont pas stockées sur internet.

3. Quelles opérations sont réalisées sur les données ?

Les opérations susceptibles d'être réalisées sur vos données sont : création, consultation, modification, extraction sans stockage des données, sauvegarde/restauration, transfert restreint aux destinataires mentionnés au paragraphe 4, effacement au terme de la durée de conservation.

4. Destinataires internes et externes

Sont susceptibles d'avoir accès certaines de vos coordonnées :

- Nos équipes en interne : nos collaborateurs sont soumis à une clause de respect de la confidentialité des données personnelles auxquelles ils ont accès. Ils se conforment aux directives d'OPS Conseil et notamment du responsable des traitements d'OPS Conseil en matière de protection et de sécurisation des données. Les personnes susceptibles d'avoir accès à certaines de vos données sont :
 - o Les collaborateurs des services formation – vos conseillers en formation, qui assurent le suivi de votre dossier de formation et vous accompagnent durant tout votre parcours de formation
 - o Les collaborateurs en charge de l'administratif et de la facturation
 - o Les responsables de formation et de coordination pédagogique
- Nos fournisseurs, qui assurent des prestations pour notre compte, sont tous situés en France. Cela concerne :
 - o La comptabilité (accès aux nom et prénom, adresse postale sur les factures et les pièces comptables)
 - o L'impression et le routage de courriers (accès limité aux nom et prénom et à l'adresse mail)
 - o L'animation de formations (accès aux noms et prénom, adresse et coordonnées téléphonique et mail uniquement)

- Les autorités de police, autorités judiciaires ou administratives lorsque nous avons l'obligation légale de le faire ou afin de garantir les droits, les biens et la sécurité d'OPS Conseil.

Par ailleurs, OPS Conseil s'engage à ne pas communiquer, transférer ou diffuser par quelque moyen que ce soit vos données personnelles à des tiers, sauf :

- A des fins de respect d'une obligation légale ou réglementaire à laquelle OPS Conseil est soumis, comme stipulé dans l'article 6.1.-c du RGPD
- A des fins d'exécution de votre contrat ou convention de formation ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande, en fonction de l'art. 6.1.-b du RGPD
- Ou si vous nous donnez votre accord explicite au titre de l'art. 6.1-a du RGPD

5. Pendant combien de temps conservons nous vos données ?

Vos données personnelles sont conservées pendant une durée conforme aux dispositions légales ou proportionnelles aux finalités pour lesquelles elles sont été enregistrées. Les durées de conservations varient :

- Relation de nature contractuelle passée ou en cours (client / stagiaire) : 10 ans après la fin du contrat ou le dernier contact, sauf durée réglementaire supérieure (pour demandes de duplicata de certificat ou attestation de formation, duplicata de factures, vérifications administratives du Ministère de l'Intérieur, des Organismes financeurs de formation professionnelle, de la DIRECCTE, du certificateur ISQ OPQF, de France compétences et de l'administration fiscale)
- Vous n'avez jamais été client de OPS Conseil : 5 ans après le dernier contact.

6. Comment vos données sont-elles protégées ?

En tant que responsable des traitements, nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées conformément aux dispositions légales applicables, pour protéger vos données personnelles contre l'altération, la perte accidentelle ou illicite, l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé, et notamment :

- La nomination d'un délégué à la protection des données
- La sensibilisation aux exigences de confidentialité de nos collaborateurs amenés à accéder à vos données personnelles
- La sécurisation de l'accès à nos locaux et à nos serveurs informatiques
- La sécurisation de l'accès, du partage et du transfert des données
- Le haut degré d'exigence en matière de protection des données lors de la sélection de nos fournisseurs et partenaires
- Vos données sont conservées à l'intérieur de l'Union Européenne

7. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès (Art. 15 du RGPD) : vous avez le droit de demander la confirmation que vos données personnelles sont ou ne sont pas traitées, et, le cas échéant, de demander l'accès à vos informations et données personnelles, par exemple en vue de connaître les catégories de données personnelles concernées ou le type de traitement dont elles sont l'objet.
- Droit de rectification (Art. 16 du RGPD) : vous avez le droit de demander la correction de vos données personnelles inexactes.
- Droit d'effacement (Art. 17 du RGPD) : vous avez le droit de demander l'effacement de vos données personnelles sans retard excessif dans certaines circonstances, par exemple si vos données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été recueillies ou si vous retirez votre accord sur lequel leur traitement se fonde, selon l'Art. 6.1-a du RGPD et lorsqu'aucune autre base légale ne justifie un traitement.
- Droit à la limitation du traitement (Art. 18 du RGPD) : vous êtes en droit de nous demander de limiter le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple si vous estimez que les données personnelles vous concernant que nous traitons sont erronées ou illégales.

- Droit à la portabilité des données (Art. 20 du RGPD) : dans certaines circonstances, vous avez le droit de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies, dans un format structuré, courant et lisible par machine, et vous avez le droit de transmettre ces informations à un tiers sans entrave.
- Droit d'opposition (Art. 21 du RGPD) : dans certaines circonstances, vous avez le droit de vous opposer au traitement des données personnelles.

8. Comment exercer vos droits ?

Les droits mentionnés ci-dessus peuvent être exercés, en justifiant de votre identité, sur simple demande écrite adressée par courrier à OPS Conseil – Délégué à la protection des données – 1 rue Colonel Chambonnet 69500 BRON ou par courriel opsadm@sfr.fr.

Avant de répondre à votre demande, nous sommes susceptibles de vérifier votre identité et/ou vous demander de nous fournir davantage d'informations pour répondre à votre demande. Nous nous efforcerons de donner suite à votre demande dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans les délais fixés par la loi. En cas de réponse insatisfaisante, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Nous sommes susceptibles d'utiliser vos coordonnées pour vous contacter et vous proposer des offres de formation, en conformité avec la loi applicable et les clauses de la présente politique de confidentialité. Vous pouvez à tout moment vous opposer à ces sollicitations, selon des modalités qui dépendent du canal de communication que nous utilisons pour vous les adresser :

- Par voie électronique (e-mail) : nous respectons les règles de l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques qui prévoit le recueil préalable et exprès de votre consentement pour l'envoi de prospections commerciales par voie électronique. Exception : votre consentement exprès et préalable n'est pas obligatoire lorsque vous êtes déjà client de OPS Conseil et que l'objet de notre sollicitation est de vous proposer des produits ou services analogues à ceux que nous vous fournissons déjà, ou si vous êtes un professionnel et que l'objet du message est en rapport avec votre activité. Dans tous les cas, vous avez toujours la possibilité de vous opposer à la réception de ces sollicitations par retour de mail
- Par téléphone : si vous êtes un particulier et que nous ne souhaitez pas être contacté par téléphone, vous avez la possibilité de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique accessible sur le site www.bloctel.gouv.fr
- Nous nous engageons à ne pas divulguer à qui que ce soit vos données personnelles à des fins commerciales