Services Accompagnement Migrants Auvergne
35 rue des Liondards-63000 CLERMONT-FERRAND, Tel : 04 73 24 03 91
Email : samauvergne@gmail.com Site web : www.sama-auvergne.org
N°SIRET : 524 636 156 00035 N° NDA 83630423163 Qualiopi B00906

Conditions Générales de Vente – Actions de formation

SAMA – Association · Version 2026 (remplace la version du 12/11/2020)

Responsable : Fabienne PELLÉ

Article 1 – Identification de l'organisme et objet

- Organisme de formation : SAMA, siège social : 35 rue des Liondards, Apt n°2, 63000 Clermont-Ferrand.
- SIRET : 524 636 156 00035 · Numéro de déclaration d'activité : 83 63 04231 63, enregistrée auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes.
- Certification Qualiopi : SAMA est certifiée au titre de la catégorie « actions de formation », certificat n° B00906, valide du 16/12/2024 au 15/12/2027 (première certification le 16/12/2020), délivré par ICPF.
- Contact : samauvergne@gmail.com · 04 73 24 03 91 · 06 64 01 20 99.
- Les présentes CGV s'appliquent à toute commande d'une action de formation professionnelle continue passée auprès de SAMA. Elles prévalent sur les conditions générales d'achat du Client. Toute commande implique leur acceptation sans réserve.

Article 2 – Définitions

- **Client** : personne physique ou morale qui commande la formation (entreprise, collectivité, association, particulier).
- **Stagiaire** : personne qui suit la formation (peut être distincte du Client).
- **Financeur** : OPCO, France Travail, collectivité, région ou tout autre organisme qui finance tout ou partie de l'action.
- **Action de formation** : l'ensemble des séances décrites dans le programme et la convention.

Article 3 – Information préalable et accès à la formation

3.1 Programme et informations publiques. Pour chaque action, SAMA met à disposition avant toute inscription : public visé, prérequis, objectifs, contenus, durée, modalités et méthodes pédagogiques (présentiel, distanciel, hybride), modalités d'évaluation, tarif, lieu, contacts, accessibilité aux personnes en situation de handicap, ainsi que les indicateurs de résultats (taux de satisfaction, taux de réussite et de présence).

3.2 Analyse du besoin et positionnement. Avant l'entrée en formation, SAMA analyse le besoin du Client et du Stagiaire et réalise un positionnement (entretien et/ou test de niveau de français) afin de vérifier l'adéquation entre l'action et le niveau du Stagiaire et d'adapter, si besoin, le parcours.

3.3 Délais d'accès. Les modalités et délais d'entrée sont précisés dans la fiche de chaque formation (par exemple : entrée quelques jours à quelques semaines après l'information collective), sous réserve de places disponibles et de validation du financement. Le délai moyen entre la demande et l'entrée en formation varie de 30 à 180 jours selon l'action.

3.4 Convention ou contrat. Une convention de formation professionnelle (Client personne morale ou Financeur) ou un contrat de formation professionnelle (Stagiaire particulier finançant lui-même

sa formation) est établi en deux exemplaires. Le Client en retourne un exemplaire signé, daté et revêtu de son cachet, dans les meilleurs délais.

3.5 Documents remis. Avant le début de l'action : convocation précisant lieu, dates, horaires et modalités d'accès (ou de connexion en distanciel), programme, livret d'accueil et règlement intérieur. À l'issue : attestation de présence, attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée et les résultats de l'évaluation des acquis, et certificat de réalisation. Ces documents sont adressés au Service Formation du Client.

Article 4 – Accessibilité et handicap

SAMA s'engage à accueillir les personnes en situation de handicap et à étudier avec elles les adaptations possibles (accès aux locaux, supports, rythme, aménagements d'évaluation). La référente handicap de SAMA est Mme Catherine MILLIERAS, joignable à catherine.millieras.abc@outlook.fr. Tout Stagiaire concerné est invité à la contacter avant l'inscription. SAMA peut s'appuyer sur un réseau de partenaires spécialisés (Agefiph, Cap emploi, autres).

Article 5 – Prix, facturation et règlement

5.1 Prix. Pour les actions financées par des fonds publics (État, collectivités, Fonds social européen, etc.), aucune participation financière n'est demandée au Stagiaire. Pour les autres actions, les prix sont indiqués en euros hors taxes sauf mention contraire ; ils comprennent les frais de déplacement et de repas du formateur. Le devis est valable 30 jours.

5.2 Facturation et paiement. La facture est émise à la commande ou à la signature de la convention. Règlement de 50 % avant le début de la prestation, solde à réception de facture. Les factures sont payables sans escompte, à l'ordre de SAMA, par tout moyen de paiement. Pour un Stagiaire particulier, l'acompte ne peut excéder 30 % et n'est exigible qu'après l'expiration du délai de rétractation.

5.3 Retard de paiement. En cas de retard, sont exigibles de plein droit, dès le lendemain de l'échéance, des pénalités calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal. Pour les Clients professionnels s'ajoute une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce). Après mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours ouvrables, SAMA peut suspendre toute formation en cours ou à venir.

5.4 Refus de commande. SAMA peut refuser une nouvelle commande d'un Client qui n'a pas réglé une formation précédente, sans que ce refus ouvre droit à indemnité.

5.5 Prise en charge par un financeur (OPCO ou autre). Il appartient au Client : de déposer sa demande de prise en charge avant le début de la formation et d'en obtenir l'accord ; de l'indiquer sur la convention et d'en transmettre copie à SAMA ; de s'assurer du paiement par le financeur. En cas de prise en charge partielle, le solde est facturé au Client. Si SAMA n'a pas reçu l'accord de prise en charge au premier jour de la formation, la totalité du coût est facturée au Client. En cas de subrogation, le Client reste redevable des sommes non prises en charge. Tout avoir est remboursé sur demande écrite accompagnée d'un RIB.

Article 6 – Rétractation (Stagiaire particulier)

Lorsque le Stagiaire finance lui-même sa formation, il dispose d'un délai de rétractation de dix jours à compter de la signature du contrat (article L.6353-5 du Code du travail). Ce délai est porté

à quatorze jours lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement (Code de la consommation). La rétractation s'exerce par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel à samauvergne@gmail.com. Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai. Ce droit ne s'applique pas aux commandes passées par une personne morale ou financées par un tiers.

Article 7 – Annulation, report, absence et abandon

7.1 Annulation d'une séance par le Client. Elle est possible au moins quatre jours ouvrés avant le jour et l'heure prévus, par e-mail à samauvergne@gmail.com. La séance est reportée selon le planning du formateur. Au-delà, la séance est due.

7.2 Annulation de l'action avant le début. Toute annulation est communiquée par écrit. Si l'action est reportée dans un délai de 12 mois à compter de la commande, le règlement est converti en avoir imputable sur une formation future. Sans report dans ce délai, le règlement reste acquis à SAMA à titre d'indemnité forfaitaire.

7.3 Annulation ou abandon après le début. Toute formation commencée est due au prorata des heures réalisées, sauf accord particulier.

7.4 Remplacement. Le Client peut remplacer un Stagiaire par un autre, après accord de SAMA et sous réserve de l'adéquation du niveau (positionnement).

7.5 Annulation ou report par SAMA. En cas d'effectif insuffisant, d'indisponibilité du formateur ou d'événement imprévu, SAMA propose un report ou un remboursement des sommes versées pour les prestations non réalisées, sans autre indemnité.

7.6 Force majeure. En cas de force majeure (article 1218 du Code civil) empêchant l'exécution, seules les prestations effectivement dispensées sont dues ; les sommes versées pour les prestations non réalisées sont reportées ou remboursées.

7.7 Assiduité. Une feuille d'émargement (ou, en distanciel, un relevé de connexion) est signée par demi-journée. Les absences sont signalées au Client et au Financeur. L'attestation de fin de formation peut être conditionnée à un taux de présence d'au moins 50 %.

Article 8 – Déroulement, règlement intérieur et obligations

- Le Stagiaire respecte le règlement intérieur de SAMA, remis avant le début de l'action, ainsi que les règles d'hygiène et de sécurité du lieu de formation.
- En distanciel ou hybride, il dispose d'un équipement et d'une connexion adaptés ; SAMA précise les outils utilisés dans la convocation.
- Les modalités d'évaluation (positionnement initial, évaluations en cours et en fin de formation, certification éventuelle : DELF, TCF, etc.) sont indiquées dans le programme.

Article 9 – Satisfaction, réclamations et amélioration continue

9.1 Un questionnaire de satisfaction « à chaud » est remis au Stagiaire en fin d'action ; un recueil « à froid » auprès du Client et du Stagiaire est réalisé sous 3 mois.

9.2 Réclamations. Toute réclamation ou tout aléa peut être adressé par écrit à samauvergne@gmail.com, par téléphone ou par le site sama-auvergne.org. SAMA accuse réception sous 3 jours et apporte une réponse sous 14 jours. Un registre des réclamations est tenu et exploité pour l'amélioration continue. En cas de désaccord persistant, les parties

recherchent une solution amiable (conciliation). Le Client particulier peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation : Auvergne Médiation, 2 rue de la Mairie, 63670 Le Cendre – https://auvergne-mediation.fr/. La liste officielle des médiateurs est disponible dans l'annuaire du ministère de l'Économie : https://data.economie.gouv.fr/explore/assets/mediation-consommation-annuaire-des-mediateurs/

Article 10 – Propriété intellectuelle

Les supports pédagogiques remis restent la propriété de SAMA ou de leurs auteurs. Ils sont destinés à l'usage exclusif des Stagiaires et ne peuvent être reproduits, diffusés ou utilisés à d'autres fins sans autorisation écrite.

Article 11 – Sous-traitance et intervenants

SAMA peut confier tout ou partie de l'action à des formateurs ou partenaires qualifiés. Elle demeure seule responsable de la bonne exécution de la prestation vis-à-vis du Client et s'assure que les intervenants répondent aux exigences de qualité de Qualiopi.

Article 12 – Non-sollicitation de personnel

Le Client s'engage à ne pas débaucher ni embaucher le personnel de SAMA ayant participé à l'exécution du contrat, pendant sa durée et pendant les deux années civiles suivant la fin des relations contractuelles. À défaut, il verse à SAMA, à titre de clause pénale, une indemnité égale à douze fois le dernier salaire brut mensuel, charges patronales en sus, du salarié concerné.

Article 13 – Protection des données personnelles

SAMA traite les données des Stagiaires et du Client pour la gestion des inscriptions, le suivi pédagogique, l'obtention des financements et les obligations légales et de certification. Elles sont communiquées uniquement aux partenaires et financeurs concernés, et conservées selon le tableau ci-dessous.

Traitement	Finalité et base légale	Données concernées	Destinataires	Durée de conservation
Inscription et positionnement	Gérer la demande et évaluer le niveau. Contrat ou mesures précontractuelles (art. 6.1.b RGPD)	Identité, coordonnées, parcours, niveau de langue	Équipe pédagogique, administration	Durée variable selon la nature des données, de 5 à 10 ans
Suivi pédagogique	Émargement, évaluations, attestations. Obligation légale et contrat (art. 6.1.b et c)	Présence, résultats d'évaluation, attestations	Équipe, commanditaire, financeur	Selon les exigences du financeur
Financement et facturation	Montage du dossier, facturation, justificatifs. Obligation légale et contrat	Identité, statut, pièces justificatives, financement	Financeur / OPCO, comptabilité	Selon les exigences du financeur
Satisfaction et réclamations	Amélioration continue, preuve Qualiopi. Intérêt légitime (art. 6.1.f)	Réponses aux questionnaires, réclamations	Direction, équipe qualité	5 ans
Adaptations handicap	Adapter l'accueil et l'évaluation. Consentement (art. 6.1.a et 9.2.a), donnée de santé	Besoin d'adaptation uniquement, sans diagnostic	Référent handicap	5 ans

Traitement	Finalité et base légale	Données concernées	Destinataires	Durée de conservation
Images et communication	Photos, supports de communication. Consentement (art. 6.1.a)	Image, nom éventuel	Public concerné par la communication	5 ans, retrait possible à tout moment

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, chacun dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition, à exercer auprès de Fabienne PELLÉ, directrice, à samauvergne@gmail.com. Une réclamation peut être adressée à la CNIL (www.cnil.fr).

Article 14 – Loi applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige non résolu à l'amiable, le tribunal judiciaire de Clermont-Ferrand est seul compétent, sauf si le Client est non professionnel : les règles légales de compétence s'appliquent alors. SAMA fait élection de domicile à son siège social.

Article 15 – Non-renonciation

Le fait pour SAMA de ne pas se prévaloir d'une clause à un moment donné n'emporte pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Date et signature du Client (cachet, mention « lu et approuvé ») :