

Conditions générales d'inscription aux formations

A) Définitions

Dans le cadre des dispositions reprises ci-dessous, on entend par :

1. l'Observatoire : l'association sans but lucratif « L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement », dont le siège social est sis à 6030 Marchienne-au-Pont, Château de Cartier, place du Perron, n°38, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0452.320.403.
2. le participant : la personne dont les coordonnées sont reprises sur le formulaire d'inscription.

B) Parties contractantes

Le contrat est conclu entre l'Observatoire et le participant.

C) Objet du contrat

L'objet du contrat est la formation ou le module dénommé comme tel dans le programme disponible sur le site Web de l'Observatoire à l'adresse suivante : www.observatoire-credit.be (onglet « formations »). Ce programme fait partie du contrat.

D) L'inscription

L'inscription à une formation programmée par l'Observatoire se fait **uniquement** via le site web de l'Observatoire à l'adresse suivante : <http://observatoire-credit.be> (onglet « formations »). Le participant doit se connecter sur le site en créant un compte personnel et ensuite cliquer sur le ou les modules de formation de son choix.

Les inscriptions sont enregistrées par ordre chronologique dans la limite du nombre maximal de participants fixé par l'Observatoire.

D.1.) [Pour les formations en visioconférence](#)

L'inscription à la formation suppose que le participant dispose de matériel informatique (ordinateur, casque, micro, caméra) adapté et d'une connexion internet adéquate.

En outre, le participant s'engage à respecter les consignes particulières qui lui seront transmises par mail et rappelées au début de chaque formation.

Dès l'enregistrement de l'inscription, un mail accusant confirmation de la réception de l'inscription est envoyé à chaque participant à l'adresse mail mentionnée lors de la création de son compte. Ce mail reprend le descriptif de la formation, la date, l'horaire et la personne de contact.

Au plus tard 8 jours calendrier avant le jour de la formation et pour autant que le nombre minimum de 7 participants soit atteint, un mail de confirmation du maintien de la formation est envoyé avec la facture à chaque participant. Ce mail reprend le descriptif de la formation et la personne de contact.

Au plus tard 2 jours calendrier avant le jour de la formation, un mail est envoyé reprenant les informations organisationnelles, les modalités et le lien de connexion pour rejoindre la formation via Microsoft Teams, les consignes à respecter lors de la formation et la personne de contact.

D.2.) [Pour les formations en présentiel](#)

Dès l'encodage de l'inscription, un mail accusant confirmation de l'inscription est envoyé à chaque participant. Ce mail reprend le descriptif de la formation, la date, le lieu, l'horaire et la personne de contact. Au plus tard 8 jours calendrier avant le jour de la formation et pour autant que le nombre minimum de 7 participants soit atteint, un mail de confirmation du maintien de la formation est envoyé avec la facture à chaque participant. Ce mail reprend le descriptif de la formation et la personne de contact.

Au plus tard 2 jours calendrier avant le jour de la formation, un mail est envoyé reprenant les informations organisationnelles, le lieu de formation, les consignes à respecter et la personne de contact.

E) Le prix

Formation spécialisée à la médiation de dettes pour les travailleurs sociaux		
	Visioconférence	Présentiel
PRIX	440 euros	440 euros
COMPREND	<ul style="list-style-type: none"> • Manuel de la médiation de dettes en version papier et PDF • Supports diffusés sous format électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • Manuel de la médiation de dettes en version papier et PDF • Supports diffusés sous format électronique • Pauses-café • Sandwich et boisson

Formation spécialisée à la médiation de dettes pour les juristes et avocats

	Visioconférence	Présentiel
PRIX	330 euros pour la formation complète ou 55 euros par module	330 euros pour la formation complète ou 55 euros par module
COMPREND	<ul style="list-style-type: none"> • Supports diffusés sous format électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • Supports diffusés sous format électronique • Pauses-café • Sandwich et boisson

Formations continuées (aspects juridiques, techniques et relationnels)

	Visioconférence	Présentiel
PRIX	55 euros pour une formation de 6h 27,50 euros pour une formation de 3h	55 euros pour une formation de 6h 27,50 euros pour une formation de 3h
COMPREND	<ul style="list-style-type: none"> • Supports diffusés sous format électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • Supports diffusés sous format électronique • Pauses-café • Sandwich et boisson (uniquement pour les formations de 6 heures)

Formation à la guidance budgétaire et à la déontologie du travailleur social

	Visioconférence	Présentiel
PRIX	55 euros pour une formation de 6h	55 euros pour une formation de 6h
COMPREND	<ul style="list-style-type: none"> • Supports diffusés sous format électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • Supports diffusés sous format électronique • Pauses-café • Sandwich et boisson

Formations à l'animation des groupes d'appui

	Visioconférence	Présentiel
PRIX	55 euros pour une formation de 6h 27,50 euros pour une formation de 3h	55 euros pour une formation de 6h 27,50 euros pour une formation de 3h
COMPREND	<ul style="list-style-type: none"> • Supports diffusés sous format électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • Supports diffusés sous format électronique • Pauses-café • Sandwich et boisson (uniquement pour les formations de 6 heures)

F) Annulation de l'inscription par le participant ou absence lors de la formation

La demande d'annulation doit être communiquée à l'Observatoire par mail ou par téléphone suivie d'une confirmation par écrit.

À partir du moment où le participant a reçu de la part de l'Observatoire la confirmation de son inscription à une formation (visée au point D des présentes conditions générales), il peut annuler son inscription au plus tard 8 jours calendrier avant le jour fixé pour la formation. Dans cette hypothèse, le prix de la formation ne sera pas dû.

Passé ce délai de 8 jours et jusqu'au jour de la formation, le participant qui annule son inscription ou ne se présente pas à la formation sans justification valable (certificat médical...) ou sans pouvoir invoquer un cas de force majeure, restera redevable du prix total de la formation.

Le participant empêché peut, le cas échéant, se faire remplacer par une autre personne s'il communique cette information par écrit au plus tard la veille du jour où la formation concernée doit être dispensée.

En toute hypothèse, le prix demeurera dû par le participant inscrit.

Le cas de force majeure dont question ci-dessus désigne tout événement imprévu et imprévisible empêchant le participant de manière irrésistible d'assister à la formation ou au module concerné.

G) Le paiement du prix

La facture est générée et est disponible sur le compte du participant dès la confirmation du **maintien** de la formation (visée au dernier alinéa du point D des présentes conditions générales).

La facture est payable en euros :

- soit directement via une plateforme de paiement ;
- soit par virement sur le compte bancaire de l'Observatoire renseigné sur la facture.

Dans ce dernier cas, la facture est payable dans les 30 jours à dater de son envoi.

H) Procédure en cas de défaut de paiement

En cas de défaut de paiement à l'échéance des 30 jours, un premier rappel est généré sur le compte personnel du participant. Un nouveau délai de paiement de 15 jours calendrier est accordé à dater de l'échéance de la facture concernée.

Ce premier rappel est gratuit et n'entraîne pas de frais supplémentaires.

Si le défaut de paiement persiste à l'échéance de ce délai de 15 jours, un deuxième rappel est généré sur le compte personnel du participant ET il lui est notifié par mail à l'adresse mentionnée lors de la création de son compte. Un nouveau délai de paiement de 10 jours calendrier est accordé à dater de l'échéance du délai de 15 jours octroyé dans le premier rappel.

Ce deuxième rappel est gratuit et n'entraîne pas de frais supplémentaires.

En l'absence de régularisation complète à l'échéance de ce délai de 10 jours, l'Observatoire s'accorde le droit de suspendre toutes les inscriptions aux formations en cours et futures au nom du participant et cela jusqu'à l'apurement complet de sa ou ses facture(s).

Cette suspension implique :

- l'impossibilité pour le participant d'assister au(x) formation(s) de l'Observatoire pour la/lesquelles(s) il est inscrit ;
- l'impossibilité pour le participant de s'inscrire à de nouvelles formations de l'Observatoire.

L'avis de suspension est généré sur le compte personnel du participant ET il lui est notifié par mail à l'adresse mentionnée lors de la création de son compte.

Une fois, la ou les facture(s) en défaut paiement entièrement régularisée(s), le participant est à nouveau autorisé à participer et/ou à s'inscrire aux formations de l'Observatoire.

I) Attestation de participation à la formation

I.1.) Pour les formations en visioconférence

Lors de chaque journée de formation, le formateur procède à la prise de présence des participants connectés.

Une attestation de participation à la formation sera adressée au participant pour autant que ce dernier soit mentionné dans la liste des présences, que sa présence effective à la formation soit établie ET que le coût de la formation ait été payé.

La preuve de la présence effective du participant sera établie par le recours à des questions posées régulièrement en cours de formations et auxquelles le participant sera tenu de répondre par email.

Pour les formations agréées par Avocats.be, les points octroyés sont délivrés dans le respect des conditions suivantes :

- Le participant doit, avant le début de la formation, être inscrit pour pouvoir suivre la formation à distance;
- Pendant la formation, le participant doit régulièrement prouver qu'il suit la formation de manière effective. Cela se fera par le biais de questions écrites posées en cours de formation et auxquelles le participant est tenu de répondre par email ;
- Les modalités d'agrément établies par Avocats.be doivent être communiquées aux participants;
- Le gestionnaire des demandes d'agrément pourra disposer d'un accès gratuit à la formation à distance à des fins de contrôle du respect de ces conditions (modalités d'agrément des formations par l'Ordre des barreaux francophones et germanophones en application des articles 3.26 et suivants du Code de déontologie).

En cas de contestation et à défaut d'un arrangement entre le participant et l'Observatoire, il en sera référé soit à la Division de l'Action sociale de la Direction Générale opérationnelle Intérieur et Action sociale soit à Avocats.be pour règlement du litige.

En cas d'absence lors d'un ou de plusieurs module(s) de la formation spécialisée à la médiation de dettes pour les travailleurs sociaux ou de la formation spécialisée à la médiation de dettes pour les juristes et avocats et pour autant que le coût de la formation ait été payé, une attestation provisoire de participation sera délivrée par l'Observatoire mentionnant l'obligation pour le participant de suivre la ou les journée(s) manquante(s) dans le courant des 24 mois suivants, au lieu de formation de son choix.

1.2.) Pour les formations en présentiel

Au début de chaque journée de formation, le participant appose sa signature sur une liste de présence que le formateur lui remet. Une attestation de participation à la formation sera adressée au participant sur base de la liste de présence correspondant à cette formation complétée et signée par ce dernier ET si le coût de la formation a été payé.

En cas d'absence lors d'un ou de plusieurs module(s) de la formation spécialisée à la médiation de dettes pour les travailleurs sociaux ou de la formation spécialisée à la médiation de dettes pour les juristes et avocats et pour autant que le coût de la formation ait été payé, une attestation provisoire de participation sera délivrée par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement mentionnant l'obligation pour le participant de suivre la ou les journées manquantes dans le courant des 24 mois suivants, au lieu de formation de son choix.

J) La modification ou l'annulation de la formation par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

L'Observatoire se réserve le droit de modifier les dates, lieux et format des formations. Dans ce cas, les participants seront avertis dans les meilleurs délais et auront la possibilité d'annuler leur inscription et d'en demander le remboursement.

L'Observatoire se réserve le droit d'annuler la formation :

- soit si le nombre minimum de 7 participants n'est pas atteint. Dans ce cas, les participants seront avertis au plus tard 8 jours calendrier avant le début de la formation ;
- soit si un cas de force majeure empêche qu'elle soit dispensée.

K) Respect des normes RGPD (Règlement général de la protection des données)

Les règles en vigueur sont consultables sur le site de l'Observatoire : <http://observatoire-credit.be/fr/confidentialite>