

Conditions générales d'inscription et de participation

V7, 18.12.25

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de formation dispensée par HéivA. Elles entrent en vigueur à partir du 07.01.2026

1. Offre

HéivA propose des formations certifiantes préparant à des titres fédéraux ainsi que des modules de formation continue.

Ces formations peuvent faire l'objet, soit d'une :

- Inscription individuelle : Dans ce cas, elles sont nommées « formation catalogue » et sont principalement dispensées dans les locaux d'HéivA.
- Inscription collective pour un groupe institutionnel : Dans ce cas, elles sont nommées « formation intra-muros ». Elles se déroulent généralement dans l'institution.

L'offre de l'ensemble des formations peut être consultée sur : www.heviva.ch/formation.

2. Inscription

a. Formations catalogue

Les inscriptions se font par le site internet (www.heviva.ch/formation) sauf mention spécifique sur l'annonce de formation. La validation du formulaire d'inscription signifie que le participant accepte les conditions générales et s'engage à assumer les coûts de la formation (cf. 3 Tarifs et modalités de paiement).

Les places sont attribuées dans l'ordre d'arrivée des participants. Au-delà du délai d'inscription, les inscriptions peuvent être acceptées en fonction des places disponibles.

La formation est confirmée par HéivA au plus tard un mois avant la formation.

b. Formations intra-muros

Les demandes de formation intra-muros sont à commander sur le site internet. Un échange a lieu entre l'institution et le gestionnaire administratif de la formation pour convenir des éléments organisationnels. Un délai minimal de 2 mois est nécessaire à l'organisation de la formation à partir du moment la commande.

Lors de l'achat, l'institution s'engage à assumer les coûts de la formation. Les conditions de mise en œuvre de la formation sont spécifiées dans le présent document.

3. Tarifs et modalités de paiement

Le tarif de la formation est inscrit sur le site internet. HévivA se réserve le droit de modifier le prix de ses formations en cours d'année. Après validation de la formation, le prix indiqué sur la facture fait foi.

Le tarif de formation comprend, notamment, l'accès aux infrastructures de formation.

Le montant de la formation doit être réglé avant le début de la formation mais au plus tard à l'échéance de la facture.

Les formations catalogue dont le coût d'inscription est supérieur à CHF1'000.- peuvent faire l'objet d'un paiement échelonné (maximum 4 versements). Dans ce cas, HévivA facture CHF 100.- de frais administratifs. La première tranche est de minimum 25% de la facture totale et doit être réglée avant le début de la formation. En cas de non-respect des délais de paiement, HévivA se réserve le droit :

- de facturer des frais de rappels
- ne pas délivrer d'attestation de suivi de cours ou de certificat jusqu'au règlement complet de l'ensemble des frais de formation.
- d'exclure le candidat de la formation

4. Organisation intra-muros

La formation est organisée à la suite de la commande. Le gestionnaire administratif assure les démarches administratives et de coordination, avec le formateur. Un délai minimal de 2 mois est nécessaire à l'organisation de la formation à partir du moment de la commande.

L'institution à l'obligation de :

- Transmettre à HévivA le nom et les coordonnées de la personne de référence durant le ou les jours de formation pour l'accueil et pour traiter les imprévus.
- Transmettre à HévivA le lieu exact de la formation ainsi que les remarques spécifiques à l'établissement (parking, repas, autres informations).
- Remplir la liste de présence sur la plateforme de formation HévivA dès que possible mais au plus tard 48h avant le début du cours. Les données à renseigner sont : nom, prénom et adresse mail du participant
- Mettre une salle équipée à disposition (sauf demande spécifique du formateur, avec tables en U, flipchart avec stylos, wifi et beamer).
- Communiquer aux collaborateurs les informations concernant la formation.

- Libérer les participants pour qu'ils puissent suivre la formation dans son intégralité sans interruption.
- Informer les participants que les attestations HévivA sont disponibles sur leur compte dans la plateforme.
- Respecter le nombre maximum de participants indiqué par HévivA.

5. Annulation

a. Annulation par le participant ou l'institution

Toute annulation avant le début de la formation doit être adressée par écrit (courriel, courrier) au gestionnaire administratif de la formation. La date de la demande d'annulation fait foi.

Pour toute annulation, les conditions suivantes s'appliquent :

- De 30 à 16 jours avant le début du cours : 50% des frais de formation sont perçus.
- Dès 15 jours avant le début de la formation : la totalité des frais de formation sont dus.

En cas d'annulation pour raison médicale (maladie ou accident) et sous réserve de présentation du certificat médical : le participant peut reporter sa formation. CHF 70.- de frais administratifs sont facturés par demande de report de formation écrite et sous réserve de replanification dans les 12 mois. Le participant peut également être remplacé par un autre collaborateur sans frais sur la base d'une demande écrite.

En cas de force majeure (notamment guerre, émeute, incendie ou pandémie) ou toute autre événement imprévisible qui échappe à son contrôle et qui ne peut être évité (notamment décès d'un proche, etc.), le participant ou le cas échéant l'institution peut déposer une demande écrite et motivée pour reporter ou annuler la formation. Chaque demande de ce type est traitée au cas par cas par HévivA.

b. Annulation par HévivA

Lorsque le nombre de participant est insuffisant, HévivA se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation jusqu'à 30 jours avant la date de début de la formation. En cas d'annulation, les frais d'inscription déjà payés sont remboursés.

En cas de force majeure (notamment guerre, émeute, incendie ou pandémie) ou tout autre événement imprévisible qui échappe à son contrôle et qui ne peut être évité, HévivA se réserve la possibilité d'annuler, de reporter une formation ou de modifier les modalités d'enseignement.

6. Absence du participant

En règle générale, l'absence à une formation ne donne droit à aucun remboursement ou rattrapage.

Les exceptions suivantes sont cependant possibles :

- Raisons médicales pour les formations courtes (moins de 5 jours) et non-certifiantes : Avec un certificat médical, le participant ou l'institution peut demander par écrit le report de sa formation dans un délai de 12 mois. CHF 70.- de frais administratifs sont facturés par demande de report. Le participant peut également être remplacé par un autre collaborateur sans frais.
- Événement imprévu touchant le participant à titre personnel (incendie de son domicile, décès d'un membre de la famille proche (parents, enfants, frères et sœurs), etc.) pour les formations courtes (moins de 5 jours) et non-certifiantes : l'institution ou le participant peut déposer une demande motivée par écrit, maximum 10 jours après l'absence, pour reporter ou demander un remboursement de la formation. Chaque demande de ce type est traitée au cas par cas par HévivA.
- Formations de plus de 5 jours (raisons médicales, événement imprévu ou autres) : Une demande de report dans les 24 mois à partir de 30 jours avant le 1^{er} jour de la formation peut être adressée par écrit au gestionnaire de la formation. CHF 70.00 de frais administratifs sont facturés. Pour les formations faisant l'objet d'inscription modulaire, les frais d'inscription du module en cours sont dus uniquement pour les modules ayant débutés.

Formations certifiantes : certaines nécessitent une présence minimale pour obtenir son certificat. Pour ces formations, des possibilités de rattrapage sont proposées. Toute formation suivie en rattrapage est facturée CHF 100.00/journée (à HévivA et en intra-muros). Avec un certificat médical (transmis au gestionnaire administratif de la formation), les journées de rattrapages sont facturées à hauteur de CHF 70.00/journée.

Pour les formations financées par l'employeur, des informations quant à la présence aux cours peuvent lui être communiquées à sa demande.

7. Comportement

Il est attendu des participants de :

- Être ponctuel en début de journée et aux reprises après les pauses. En cas de retard, le participant l'annonce par téléphone. Si le retard est estimé par le formateur comme trop important, le participant peut être considéré comme absent.
- Garder la confidentialité des informations échangées durant les cours touchant des institutions ou des participants ;
- Conserver en bon état le matériel et la documentation mis à leur disposition ;

- Faire preuve de tolérance et de respect envers autrui en s'adaptant à différents types de personnalités et de convictions ;
- Adopter un comportement respectueux envers les autres participants, les formateurs et les collaborateurs du secrétariat d'HéviVA.
- Ne pas effectuer des enregistrements vidéo ou audio dans les locaux, sans l'autorisation expresse d'HéviVA et des participants à la formation.

HéviVA se réserve le droit d'exclure un ou plusieurs participants en cas de justes motifs. Sont notamment considérés comme justes motifs des comportements inacceptables, tels qu'insultes, agressions, dégradation de matériel et non-respect des comportements listés ci-dessus.

Dans ce cas, la totalité du montant de la formation reste dû et il n'y a pas de remboursement complet ou au prorata des heures non suivies.

8. Examens

Pour les formations HéviVA préparant à des titres fédéraux, il est de la responsabilité du participant de faire les démarches administratives auprès des organisateurs d'examen pour vérifier qu'il remplit les conditions d'admission et pour s'inscrire aux sessions d'examen. A sa demande, HéviVA apporte conseil au participant par rapport aux démarches à entreprendre.

Pour se présenter aux examens HéviVA, le participant doit remplir les conditions spécifiques décrites pour chaque formation.

Les examens organisés par HéviVA sont supervisés par une commission d'examen interne. En cas de désaccord quant au résultat de l'examen, le participant a la possibilité de faire recours pour les motifs suivants :

- Conditions générales non-respectées.
- Evaluation ne correspondant pas aux objectifs de formation.
- Prise en compte inexacte des réponses et activités du participant.

Le recours doit comporter la description des faits, la motivation du recours ainsi que des conclusions/demandes précises. Il doit être adressé, dans les 30 jours suivant l'annonce du résultat, par courrier postal à HéviVA (Commission examens, Rue du Caudray 6, 1020 Renens). Toute procédure de recours est facturée CHF 200.- au participant quelle qu'en soit l'issue.

9. Attestation/certificat de formation

Pour toute formation, une attestation de présence est délivrée pour autant que le participant ait suivi plus de 80% de la formation (ou conditions de participation spécifiées dans les modalités spécifiques à la formation).

Pour les formations certifiantes, un certificat est délivré à condition que le participant ait satisfait aux conditions de validation de la formation.

Les titres fédéraux sont délivrés par la Confédération ou le cas échéant, par le Canton.

Aucune attestation ou certificat n'est délivré tant que la totalité du prix de la formation n'a pas été réglée.

HévivA garde les attestations de présence durant 2 ans et les certificats durant 5 ans à compter de la date du certificat ou de l'attestation de la dernière journée de formation suivie. Les duplicatas d'attestation et de certificat doivent être demandés par écrit. Ils sont soumis à un émolument de CHF. 20.- par document payé en avance.

10. Propriété intellectuelle

HévivA et ses intervenants sont seuls titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des contenus des formations, sous quelque forme que ce soit (écrite, électronique ou orale). En conséquence, les contenus et supports pédagogiques, sous toutes leurs formes, mis à disposition des participants dans le cadre d'une formation ne peuvent être utilisés à d'autres fins. Ils ne peuvent en particulier faire l'objet d'aucune autre utilisation, transformation, reproduction, exploitation sans accord express écrit d'HévivA.

11. Responsabilité

HévivA décline toute responsabilité lorsqu'une formation ne répond pas aux attentes d'un participant. Le participant est redevable de la totalité des frais, quelle que soit l'appréciation personnelle portée sur les contenus et l'animation.

En cas de réclamations ou de plaintes (à l'exception des plaintes liées aux examens), le participant, l'institution ou l'intervenant formule sa demande par écrit et l'adresse par courriel à la responsable de la formation : line.albasini@heviva.ch. Une réponse intermédiaire ou définitive lui sera apportée en retour au plus tard dans un délai de 15 jours.

Les conditions de réclamations ou de plaintes liées à des examens sont spécifiées dans le document de « modalités de formation » spécifique à la formation concernée.

HévivA n'assume aucune responsabilité pour les vols ou dommages aux biens appartenant aux participants dans les locaux.

HévivA se réserve le droit de modifier en tout temps et sans préavis les présentes conditions générales. La version en ligne au moment de l'inscription fait foi.