Conditions générales d'utilisation de la plateforme de formation Eloqia

Version du 21 octobre 2026

1. Présentation

Eloqia est une marque de formation juridique exploitée par **SAS EPSA**, dont le siège social est situé au **13 avenue de la Magalone, 13009 Marseille**.

Les présentes conditions générales d'utilisation précisent les modalités d'accès et d'utilisation de la plateforme **360Learning**, accessible à l'adresse https://app.360learning.com/home, ainsi que des services associés aux parcours de formation Eloqia.

Contact pédagogique, technique et administratif :
contact@eloqia.fr
04 91 22 51 47

Les conditions commerciales de la formation sont précisées dans les conditions générales de vente et les documents contractuels remis lors de l'inscription.

2. Compte utilisateur et identifiants

Chaque Utilisateur reçoit, à l'adresse électronique communiquée lors de son inscription, les informations nécessaires pour accéder à son espace personnel.

Son mot de passe peut être modifié selon les fonctionnalités proposées par la plateforme.

Les identifiants sont personnels et confidentiels. L'Utilisateur s'engage à ne pas les communiquer à un tiers et à signaler sans délai toute perte, utilisation non autorisée ou suspicion de compromission.

L'accès au compte est réservé à l'Utilisateur. En cas de difficulté technique, une intervention de l'équipe habilitée peut être organisée avec son accord lorsque celle-ci nécessite l'accès à son espace personnel.

Pour signaler un incident ou demander une assistance :

contact@eloqia.fr
04 91 22 51 47

3. Droit d'utilisation de la plateforme

L'Utilisateur bénéficie d'un droit personnel d'accès à la plateforme et aux formations auxquelles il est inscrit, pendant la période prévue dans ses documents d'inscription.

Il peut consulter les ressources et télécharger les documents lorsque cette possibilité est proposée.

Ce droit d'utilisation n'autorise pas le partage des accès, la revente des ressources ou leur diffusion auprès de personnes non inscrites.

L'Utilisateur s'engage notamment à :

- Ne pas communiquer ses identifiants à des tiers ;
- Respecter les droits de propriété intellectuelle attachés à la plateforme et aux contenus ;
- Ne pas reproduire ou diffuser les supports, vidéos et documents sans autorisation, sauf exception légale ;
- Ne pas utiliser les espaces d'échange pour diffuser de la publicité non sollicitée, des contenus illicites ou des propos injurieux, discriminatoires ou portant atteinte aux droits d'autrui ;
- Ne pas perturber le fonctionnement de la plateforme ni tenter d'accéder à des données ou espaces auxquels il n'est pas autorisé ;
- Maintenir son équipement dans des conditions de sécurité adaptées et ne pas transmettre de fichiers malveillants.

Les échanges pédagogiques doivent également respecter la confidentialité des situations professionnelles évoquées et le secret professionnel applicable.

4. Composition des parcours

Selon la formation, le parcours peut comprendre :

- Des vidéos et capsules pédagogiques réalisées par les intervenants et l'organisme ;
- Des diaporamas commentés ;
- Des supports de cours et fiches téléchargeables ;
- Des extraits de textes et de jurisprudence ;
- Des exercices interactifs et des quiz ;
- Des études de cas ;
- Un questionnaire initial et une évaluation finale ;
- Un forum ou un espace de discussion permettant de poser des questions ;
- Des classes virtuelles, lorsque cette modalité est prévue.

Les ressources et activités effectivement proposées sont précisées dans le programme et sur la plateforme.

Certaines étapes peuvent nécessiter la réalisation d'une activité ou l'obtention d'un score minimum avant de poursuivre. Les conditions sont alors indiquées dans les consignes correspondantes.

Les contributions publiées dans un forum sont visibles par les personnes ayant accès à cet espace, notamment les autres Apprenants et les intervenants concernés.

5. Conditions techniques d'accès

L'Utilisateur doit disposer :

- D'un ordinateur ou d'un équipement compatible avec le parcours ;
- D'une connexion internet suffisamment stable ;
- D'un navigateur à jour ;
- Des moyens nécessaires pour consulter les contenus audio, vidéo et les documents pédagogiques.

L'accès depuis une tablette ou un smartphone dépend de la compatibilité des activités proposées.

Les éventuels prérequis techniques complémentaires sont communiqués avant le démarrage de la formation.

En cas de difficulté, l'Utilisateur contacte l'assistance en décrivant le problème rencontré et, si possible, en joignant une capture d'écran ne contenant pas d'informations confidentielles.

Assistance : contact@eloqia.fr — 04 91 22 51 47

6. Accompagnement pédagogique et technique

6.1. Échanges avec l'équipe pédagogique

Les espaces d'échange associés à la formation permettent à l'Utilisateur de poser des questions à l'intervenant et, selon les fonctionnalités disponibles, d'échanger avec les autres Apprenants.

Des notifications peuvent être adressées lors de la publication de nouveaux messages.

L'intervenant répond selon ses disponibilités, dans un délai maximal de **72 heures ouvrées**.

Les demandes d'assistance technique peuvent être adressées à **contact@eloqia.fr** ou au **04 91 22 51 47**.

6.2. Suivi de la progression

La plateforme enregistre les informations nécessaires au suivi du parcours, notamment les activités réalisées, les réponses aux évaluations, les scores et le nombre de tentatives.

Ces informations permettent à l'équipe pédagogique de suivre la progression et d'adapter son accompagnement.

Les données nécessaires à ce suivi sont accessibles aux personnes habilitées. Elles ne peuvent pas être masquées aux intervenants chargés de l'accompagnement lorsque cela empêcherait le suivi pédagogique.

L'Utilisateur respecte le déroulement du parcours et les consignes indiquées. Les possibilités de personnalisation dépendent du programme et des fonctionnalités disponibles.

6.3. Contacts pendant la formation

L'Utilisateur peut recevoir des communications nécessaires à son parcours, notamment :

- Lors de son inscription et de l'ouverture des accès ;
- Pour l'accompagner en cas d'inactivité ;
- Pour l'informer d'une échéance ou d'une modification concernant sa formation ;
- Pour répondre à ses questions ;
- Pour recueillir son appréciation sur la formation.

Ces communications peuvent provenir de la plateforme, de l'intervenant ou de l'équipe Eloqia. Elles sont distinctes des communications publicitaires.

7. Évaluation et justificatifs de formation

Selon le programme, l'évaluation peut reposer sur :

- La réalisation des activités pédagogiques ;
- Les réponses aux quiz et questionnaires ;
- Des études de cas ;
- Des travaux à compléter ou à déposer sur la plateforme ;
- Une évaluation finale des connaissances.

Les consignes, critères et éventuelles échéances sont précisés dans le parcours.

Les activités d'évaluation doivent être réalisées personnellement par l'Utilisateur.

Les justificatifs de formation sont établis à partir des éléments de réalisation disponibles. Ils correspondent au parcours effectivement suivi et aux conditions prévues dans les documents contractuels.

Une connexion à la plateforme ou une inscription ne suffit pas à établir la réalisation complète d'une formation.

8. Interruption, abandon et fin des accès

En cas de difficulté empêchant la poursuite du parcours, l'Utilisateur est invité à contacter rapidement Eloqia :

contact@eloqia.fr
04 91 22 51 47

Les possibilités de report, de prolongation ou de reprise sont examinées selon la situation, les conditions contractuelles et, le cas échéant, les règles du financeur.

À l'expiration de la période d'accès prévue, les accès à la formation peuvent être désactivés. Toute réouverture ou prolongation nécessite un accord de l'organisme.

En cas de parcours incomplet, aucun document ne peut attester d'une réalisation intégrale. Les justificatifs éventuellement délivrés reflètent uniquement les activités effectivement réalisées.

Les conséquences financières d'une interruption ou d'un abandon sont régies par les CGV et les documents contractuels, sous réserve des dispositions légales applicables.

9. Données personnelles

SAS EPSA traite les données nécessaires à l'inscription, à l'accès à la plateforme, au suivi pédagogique, à l'évaluation et à la justification de la formation.

Ces données peuvent être accessibles aux personnes habilitées d'EPSA, aux intervenants concernés et aux prestataires techniques nécessaires au fonctionnement du service. Elles peuvent également être transmises aux financeurs ou autorités compétentes lorsque cela est justifié.

Les messages publiés dans les espaces collectifs sont visibles par les personnes autorisées à consulter ces espaces.

Les informations relatives aux finalités, aux bases juridiques, aux durées de conservation, aux destinataires et aux éventuels transferts internationaux sont précisées dans la politique de confidentialité et les notices applicables à la formation.

L'Utilisateur peut exercer ses droits dans les conditions prévues par la réglementation en contactant :

contact@eloqia.fr

Ou par courrier :

SAS EPSA — Protection des données
13 avenue de la Magalone
13009 Marseille

Il peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

L'Utilisateur peut demander la suppression de son compte à **contact@eloqia.fr**. Les conséquences sur l'accès aux formations lui sont précisées avant sa mise en œuvre. La suppression du compte n'entraîne pas nécessairement celle des données devant être conservées pour respecter une obligation légale ou justifier la formation.

10. Handicap et accessibilité

L'Utilisateur ayant besoin d'une adaptation pédagogique ou technique est invité à contacter Eloqia en amont de son inscription ou dès l'apparition d'une difficulté.

L'équipe étudie les possibilités d'adaptation et peut, si nécessaire, proposer une orientation vers des interlocuteurs spécialisés.

Contact : contact@eloqia.fr — 04 91 22 51 47

11. Réclamations

Toute réclamation peut être adressée à **contact@eloqia.fr**, en précisant dans l'objet du message :

« Réclamation — Eloqia — Intitulé de la formation »

L'Utilisateur indique son identité, la formation concernée et les faits permettant l'examen de sa demande.

Une première réponse est apportée dans un délai de **trois jours ouvrés** à compter de la réception du message. Cette réponse peut comprendre une demande de précisions, une proposition de solution ou l'indication d'un délai de traitement complémentaire.

L'équipe peut contacter l'Utilisateur par e-mail ou par téléphone pour recueillir les informations nécessaires à l'examen de la réclamation.

12. Engagements réciproques

L'Utilisateur s'engage à respecter les présentes CGU et les consignes associées à sa formation.

EPSA, sous la marque Eloqia, s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture des services et à l'accompagnement prévus.

La version applicable des CGU est celle communiquée à l'Utilisateur lors de son inscription. Toute évolution substantielle affectant son parcours lui est portée à connaissance.