

Préambule

Les présentes conditions générales sont consultables à tout moment sur le site internet www.an-theos.fr, sont tenues à disposition de tout DEMANDEUR et régissent les relations professionnelles du PRESTATAIRE avec la STRUCTURE CLIENTE pour toutes les prestations de conseil et de formation continue réalisées par la société AN-THEOS®.

I – DEFINITIONS

« **PRESTATAIRE** » = La société AN-THEOS, SARL au capital de 5 000,00 € dont le siège social est situé au 1 Rue de la prairie, 91070 BONDOUFLE, immatriculée sous le n° 531 070 886 – RCS EVRY (91). Organisme de formation inscrit sous le N° 11 91 06785 91 à la préfecture d'Ile de France.

AN-THEOS est spécialisée dans le conseil aux entreprises et le coaching et organisme de formation continue. Conformément aux dispositions de l'article R. 631-6 du Code du travail, sa déclaration d'activité est enregistrée sous le N° 11 91 06785 91 auprès de la préfecture de la région Ile de France.

« **AN-THEOS** » = Marque déposée auprès de l'INPI par LE PRESTATAIRE en date du 07/01/2011 sous le n° de dépôt 11 3 795 531.

« **DEMANDEUR** » = Toute personne morale ou personne physique agissant à titre professionnel qui a sollicité le PRESTATAIRE pour une prestation de conseil, coaching, ou formation, sans avoir encore engagé avec le PRESTATAIRE aucune relation contractuelle.

« **STRUCTURE CLIENTE** » = Toute personne morale (dûment représentée ou mandatée par son représentant social) ou personne physique agissant à titre personnel qui a missionné le PRESTATAIRE pour une prestation de conseil ou de formation au profit de ses dirigeants, collaborateurs dès son acceptation du devis, et, s'il y a, des conditions particulières applicables.

« **FORMATEUR** » = Le professionnel, expert dans un métier, un domaine professionnel, qui s'est formé aux outils pédagogiques et maîtrise les mécanismes d'appropriation, d'apprentissage et de conduite du changement.

« **PARTICIPANT** » = Toute personne, régulièrement inscrite à une session de formation, présente lors du déroulement de ladite session de formation.

« **PRESTATION** » = D'une manière générale, toute prestation de conseil et/ou de formation réalisée par AN-THEOS.

« **PRESTATION DIAGNOSTIC** » = D'une manière spécifique, les prestations de conseil réalisées par AN-THEOS pour la STRUCTURE CLIENTE préalablement à toute proposition de prestation de coaching ou de formation continue.

« **PRESTATION DE FORMATION** » = D'une manière spécifique, toute la gamme de prestations de formation personnalisée réalisées par le PRESTATAIRE, à titre occasionnel ou régulier, et qui entrent dans l'une des catégories prévues à l'article L. 6353.3 du code du travail, à savoir : l'adaptation au poste, l'évolution et maintien dans l'emploi, le développement des compétences.

« **CONTRAT DE CONSEIL** » = Le contrat bipartite conclu entre AN-THEOS et la STRUCTURE CLIENTE pour toute prestation de conseil.

« **CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE** » = La convention bipartite conclue entre AN-THEOS et la STRUCTURE CLIENTE pour toute prestation de formation continue.

II – GENERALITES

1.1 - Application :

L'intégralité des prestations effectuées par le PRESTATAIRE est soumise aux présentes conditions générales. Est réputé y adhérer sans restriction ni réserve le DEMANDEUR, pour toute commande de prestation au PRESTATAIRE, par son acceptation de l'offre de service.

Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles acceptées expressément par LE PRESTATAIRE, comme suit.

Toute condition ou modalité de réalisation de ses prestations par LE PRESTATAIRE, sollicitée par le DEMANDEUR ou la STRUCTURE CLIENTE, qui serait dérogoratoire à celles visées dans les présentes conditions générales, doit impérativement faire l'objet d'une négociation préalable entre le DEMANDEUR ou la STRUCTURE CLIENTE et LE PRESTATAIRE et d'une mention expresse dans l'offre de service et/ou dans la convention de formation professionnelle continue.

Si pour une quelconque raison, une des dispositions des présentes conditions générales était déclarée inapplicable, cette inapplicabilité n'affecterait pas l'application des autres dispositions des conditions générales ; celle jugée inapplicable étant alors remplacée par la disposition la plus proche possible.

1.2 – Modifications

LE PRESTATAIRE se réserve la possibilité de modifier les présentes conditions générales en cas de besoin et de prendre toutes décisions qu'il pourrait estimer utiles pour leur application et/ou interprétation, y compris pour les prestations en cours, sous réserve d'en informer la STRUCTURE CLIENTE par voie de notification individuelle.

Les contrats en cours sont alors soumis aux conditions générales ainsi modifiées et, le cas échéant, complétées.

La responsabilité du PRESTATAIRE ne peut en aucun cas être engagée de ce fait.

III. COMMANDE

3.1- Entrée en relation - Analyse des besoins du client

L'entrée en relation peut être provoquée par une action de prospection commerciale du prestataire ou peut faire écho à une sollicitation spontanée par un demandeur en quête de solution pour une problématique déjà identifiée.

3.2- Offre de service - Mode opérationnel

D'une manière générale, avant toute prestation, le PRESTATAIRE adresse systématiquement une offre de service (devis) en réponse à la demande de prestation qui lui est faite, par voie postale ou électronique. Aucune prestation ne sera réalisée avant retour préalable au PRESTATAIRE de cette offre dûment acceptée par son destinataire.

3.2.1 Analyse des besoins du client – Séance de diagnostic

Chaque situation est unique. En conséquence, toute proposition d'offre de service pour une prestation élaborée nécessite la réalisation préalable d'un diagnostic.

Au cours de la séance de diagnostic, le PRESTATAIRE :

- entend la réalité, la problématique, les objectifs, les besoins, la demande et les attentes de la STRUCTURE CLIENTE ;
- peut être amené, pour affiner la demande de la STRUCTURE CLIENTE, à lui proposer un/des audits complémentaires ; il organise alors une rencontre avec un/plusieurs responsables, collégalement/successivement.

Le diagnostic est réalisé au bureau du PRESTATAIRE ou au domicile de la STRUCTURE CLIENTE.

Chaque entretien constitue une prestation à part entière, respectant les mêmes modalités de commande et facturée à la STRUCTURE CLIENTE.

3.2.2 Formulation d'une offre de service

Le PRESTATAIRE adresse à l'entreprise qui le sollicite une offre de service initiale lui proposant une prestation diagnostic, et organise la séance de diagnostic dès réception de l'offre acceptée.

Initialement qualifiée de « DEMANDEUR », l'entreprise devient alors « STRUCTURE CLIENTE ».

Le diagnostic réalisé débouchera sur une offre de service adaptée répondant au besoin de la STRUCTURE CLIENTE alors clairement défini, et construite à partir des trois compétences possibles du PRESTATAIRE : conseil et/ou coaching et/ou formation.

Le diagnostic peut donner lieu sur demande du CLIENT à rédaction d'un compte-rendu, facturé séparément.

3.3 - Commande de la prestation - Formation du contrat

La STRUCTURE CLIENTE manifeste son accord sur l'offre de service reçue en double exemplaire du PRESTATATAIRE, en retournant un exemplaire par voie postale ou électronique, dûment signé avec mention: « Bon pour exécution » et accompagné des présentes conditions générales, paraphées et signées elles aussi.

Les documents administratifs : contrat de conseil, convention de formation professionnelle continue seront alors transmis par le PRESTATAIRE. Spécifiques à chaque action à engager, ils formaliseront administrativement les conditions particulières de la/des actions proposées contenues dans l'offre de service adaptée.

3.4 - Réalisation du contrat

Les prestations de conseil et/ou de formation auront lieu après signature d'un contrat de conseil et/ou convention de formation professionnelle continue entre LE PRESTATAIRE et la STRUCTURE CLIENTE, précisant les modalités de la formation retenue.

3.5 - Modification de la commande

Hormis dans les cas où elle a souhaité une réalisation immédiate de la prestation, la STRUCTURE CLIENTE peut formuler une demande d'ajout aux prestations de conseil et/ou prestations de formation commandées au PRESTATAIRE suite à son offre service adaptée, par courrier postal ou électronique adressé à la STRUCTURE CLIENTE au plus tard huit jours après son acceptation de ladite offre.

Après cette date, toute nouvelle proposition d'intervention acceptée est réputée ferme et définitive.

Cette modification du fait de la STRUCTURE CLIENTE entraînera facturation complémentaire, et pourra alors influencer sur les modalités des prestations de conseil et/ou de formation continue initialement prévues.

IV – METHODE DE TRAVAIL

4.1- Déontologie

LE PRESTATAIRE respecte le code déontologique adapté du Code de déontologie du SICFOR-FCF visant les devoirs et engagements d'un organisme de formation. Un exemplaire de ce code est accessible sur le site www.sicfor-fcf.org. Un exemplaire papier est remis en fin du présent document.

L'acceptation de toute offre de service ainsi que la signature subséquente de la convention de formation vaut engagement de strict respect dudit code.

4.2 - Programme de formation

Selon l'objectif poursuivi et les possibilités logistiques offertes par la STRUCTURE CLIENTE, les formations auront lieu soit dans les locaux de la STRUCTURE CLIENTE, soit dans un lieu adapté proposé par le PRESTATAIRE, soit dans tout autre lieu proposé sous réserve qu'il soit adapté et équipé de façon à permettre le bon déroulement de l'action de formation.

4.3 - Réception

La prestation sera réputée livrée le dernier jour de la formation, donnant alors lieu, sauf accord contraire du PRESTATAIRE, à son règlement. L'achèvement du programme de formation donnera lieu à la fourniture à la STRUCTURE CLIENTE, des attestations de présence et des résultats d'évaluation afin de mesurer les résultats de l'action de formation réalisée, si des épreuves formelles étaient prévues. Sauf accord contraire entre elles, la STRUCTURE CLIENTE, le FORMATEUR et le PRESTATAIRE formaliseront alors la conformité de la prestation de formation accomplie par rapport aux spécifications de la convention de formation professionnelle continue, valant réception de ladite prestation.

Si la STRUCTURE CLIENTE elle-même souhaite repousser la date de réception, la prestation sera réputée livrée le dernier jour de la formation, donnant alors lieu, sauf accord contraire du PRESTATAIRE, à son règlement.

4.4- Remplacement d'un participant

Si un PARTICIPANT est empêché, il peut être remplacé sans frais à l'initiative de la STRUCTURE CLIENTE par un autre PARTICIPANT de même profil et ayant le même besoin en matière de formation, sous réserve que le nom du remplaçant soit communiqué au PRESTATAIRE par écrit au préalable.
Sans préjudice des dispositions de l'article 5.2.

4.6 - Exclusion d'un participant

Le bon déroulement d'une session de formation suppose de la part de chaque PARTICIPANT une attitude volontaire et une participation active. Il doit adopter une attitude respectueuse des prescriptions formulées par le FORMATEUR du groupe auquel il participera éventuellement et du rythme de travail prévu dans le programme de formation.
En cas de comportement atypique et/ou incohérent d'un PARTICIPANT, le FORMATEUR se réserve le droit d'interrompre la session et de procéder à une exclusion.
Si le délai entre l'interruption du processus et la reprise est supérieur à deux mois, les clauses d'actualisation visées à l'article 11.6 s'appliqueront.

V - MODIFICATIONS EN COURS DE REALISATION DE LA PRESTATION

5.1 - Aménagement de la formation dispensée

D'une manière générale, des modifications pourront être opérées pour compléter les prestations de formation initialement commandées au PRESTATAIRE si les changements opérés ne nuisent pas à l'objectif global à atteindre.
Il en sera ainsi notamment si le PRESTATAIRE et/ou les PARTICIPANT(S) sentent au cours du déroulement, le besoin de traiter des problématiques différentes par rapport à l'objectif initial ; le PRESTATAIRE soumettra alors les modifications envisagées à la STRUCTURE CLIENTE et lui proposera un autre contrat.
Toute commande d'aménagement sur une prestation en cours ou d'une prestation complémentaire donnera lieu, le cas échéant, à facturation complémentaire, en sus du prix initialement convenu et au tarif alors en vigueur.

5.2 - Report

5.2.1 Effectif insuffisant

Dans le cas où le nombre de PARTICIPANTS serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la formation (absence, exclusion, etc.) le PRESTATAIRE se réserve la possibilité, au plus tard une semaine avant la date prévue, de reporter la session de formation et ce, sans indemnités.
Le PRESTATAIRE en informe la STRUCTURE CLIENTE par écrit (courrier postal ou électronique).

5.2.2 – Impossibilité matérielle

En cas d'impossibilité matérielle prévisible (maladie du FORMATEUR, local indisponible, etc.) d'assurer une/des séance(s) de formation aux jour(s) et heure(e) convenus, la partie à l'origine de cette impossibilité informera l'autre avec un préavis minimum de deux jours et envisagera le report de la/des séance(s) à une date fixée d'un commun accord.

5.2.3 Disposition commune à tout report

Tout report devra avoir lieu dans un délai de trois mois maximum à compter de la date initialement prévue.
A défaut d'information préalable ou de report dans les délais convenus, la/les session(s) de formation non réalisée(s) sera/seront réputée(s) due(s) par la partie défaillante, sauf événement de force majeure n'ayant pas permis aux parties d'anticiper.
En l'absence d'accord entre eux pour un report dans le délai prévu et si l'impossibilité lui incombe, le PRESTATAIRE proposera à la STRUCTURE CLIENTE un avoir intégral des sommes déjà versées correspondant aux sessions non réalisées, cet avoir valant acompte sur une autre convention de formation à formaliser dans un délai de 3 mois pour son établissement, à défaut de quoi lesdites sommes resteront définitivement acquises au PRESTATAIRE à titre de dédit dans les conditions visées à l'article 6.4.2.

En cas d'impossibilité de report, le PRESTATAIRE et la STRUCTURE CLIENTE conservent la possibilité de procéder à la résiliation anticipée de la convention de formation professionnelle continue dans les conditions visées à l'article VI ; la partie défaillante supportera alors la somme mise éventuellement à sa charge à titre de dédit ou dédommagement.

5.3 Causes générales

Plus généralement, en cas d'inexécution par l'une des parties (débitrice de l'obligation) de l'une de ses obligations résultant du contrat de conseil et/ou de la convention de formation professionnelle continue, par sa propre faute ou négligence, l'autre partie (créancière de l'obligation) peut si bon lui semble la mettre en demeure d'exécuter son obligation, par courrier recommandé (postal ou électronique) avec avis de réception.
Si cette mise en demeure reste sans effet pendant huit jours à compter de sa réception par le débiteur de l'obligation concernée, son créancier pourra suspendre l'exécution de ses propres obligations, sans que le débiteur ne puisse réclamer aucune restitution ou diminution du prix à ce titre.
Le PRESTATAIRE pourra ainsi, notamment, suspendre sa prestation de conseil et/ou de formation en cours, en cas de non-respect par la STRUCTURE CLIENTE de son obligation de payer le prix convenu.

VI – NON REALISATION DE LA PRESTATION DE FORMATION

6.1 - Dédit ou dédommagement

Les prestations de formation ayant été arrêtées d'un commun accord entre le PRESTATAIRE et la STRUCTURE CLIENTE de manière ferme, leur absence de réalisation du fait de l'une des parties pourra donner lieu de la part de l'autre au versement d'une indemnité à titre de dédit ou dédommagement, dans les conditions visées aux articles 6.3 et 6.4.

En accord avec l'article L.6354.1 du Code du travail, toute inexécution totale ou partielle d'une prestation de formation commandée donnera lieu au remboursement intégral à la STRUCTURE CLIENTE des sommes indûment perçues de ce fait, c'est-à-dire les sommes ne correspondant pas à sa réalisation effective. Le PRESTATAIRE est toutefois en droit de facturer les dépenses qui ont été effectivement engagées pour la préparation de l'action.

6.2 - Résiliation à titre de sanction

Si le report des séances visé à l'article 5.2 ne peut avoir lieu comme prévu, et plus généralement si la mise en demeure visée à l'article 5.3 reste sans effet passés quinze jours calendaires à compter de sa réception par le débiteur de l'obligation concernée, son créancier pourra alors résilier de plein droit le contrat de conseil et/ou la convention de formation professionnelle continue.

Cette résiliation prend effet immédiatement sans préjudice de l'application des clauses de dédit visées aux articles 6.3 et 6.4.

6.3 Résiliation anticipée par le PRESTATAIRE

Le PRESTATAIRE se réserve le droit de résilier la convention de formation professionnelle continue en cours si les circonstances l'y obligent.

Aucune indemnité ne sera due à la STRUCTURE CLIENTE :

- en cas de force majeure reconnue,
- en cas d'impossibilité de reprogrammation effective dans le délai prévu des séances reportées, malgré les propositions multiples du PRESTATAIRE
- en cas de manquement d'un PARTICIPANT au Règlement intérieur du PRESTATAIRE.

Dans les autres cas, le PRESTATAIRE s'engage à verser à la STRUCTURE CLIENTE une indemnité de 50% du montant correspondant à la prestation de formation non réalisée à titre de dédommagement.

6.4 - Résiliation par la STRUCTURE CLIENTE

6.4.1 Résiliation avant démarrage de la prestation de formation

La STRUCTURE CLIENTE supportera la charge d'une indemnité forfaitaire de dédit de 50 % du prix de la prestation de formation en cas de résiliation moins de 10 jours avant et de 30 % du prix de la prestation de formation en cas de résiliation plus de 10 jours avant.

6.4.2 Résiliation en cours de session de formation

La STRUCTURE CLIENTE sera redevable envers le PRESTATAIRE du prix convenu pour la prestation de formation *pro rata temporis* des prestations effectivement réalisées.

La STRUCTURE CLIENTE supportera en sus la charge d'une indemnité forfaitaire de dédit, à due concurrence des montants prévus à l'article 6.4.1 (le cumul des sommes versées au titre du prix des prestations et de l'indemnité de dédit ne pouvant dépasser les montants ci-dessus).

6.4.3 Dispositions communes

Le tout, sauf cas de force majeure reconnue.

Toute demande de résiliation par l'une des parties devra être notifiée à l'autre par écrit (courrier postal ou électronique), sans dispenser les parties d'une information préalable par tout autre moyen dans les meilleurs délais, pour faciliter leur bonne organisation.

6.4.4 Facturation

Dans tous les cas, le PRESTATAIRE établira un état détaillant expressément :

- les prestations effectivement réalisées par ses soins, qui seules sont imputables sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle continue de la STRUCTURE CLIENTE ;
- les sommes mises à sa charge à titre de dédit ou les sommes venant éventuellement en déduction, au titre de l'indemnité mise à la charge du PRESTATAIRE, qui ne peuvent en aucun cas être prises en compte pour une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCA.

Cet état sera joint ou figurera dans la facture « Pour solde de tout compte » correspondante, et notifié à la STRUCTURE CLIENTE par courrier recommandé (postal ou électronique) avec avis de réception.

La STRUCTURE CLIENTE devra alors verser au PRESTATAIRE l'intégralité des sommes lui étant dues, comme ci-dessus.

Le PRESTATAIRE procédera à la restitution à la STRUCTURE CLIENTE des sommes éventuellement indues dans un délai de 10 jours à compter de la notification de l'annulation.

6.4.5. Propriété

Sous réserve du bon règlement des prestations déjà réalisées, la STRUCTURE CLIENTE et le PARTICIPANT pourront alors chacun faire l'usage le plus libre de leur produit, notamment des informations qui lui auraient été communiquées, ou des documents d'ores et déjà remis.

VII - OBLIGATIONS DE LA STRUCTURE CLIENTE

7.1- Obligation de bonne information préalable

La STRUCTURE CLIENTE doit s'assurer avant toute commande de la bonne compréhension des présentes conditions générales de formation et du Code de Déontologie joint en annexe et que les prestations proposées par le PRESTATAIRE sont susceptibles de répondre à ses attentes, en sollicitant en cas de besoin des explications complémentaires.

La STRUCTURE CLIENTE doit informer sans délai le PRESTATAIRE du caractère éventuellement inadéquat de la formation proposée, notamment lorsque celui-ci ne correspond pas à ses besoins. Lorsque cette information survient en cours de réalisation de la prestation d'accompagnement, les dispositions de l'article 3.5 et 5.1 s'appliqueront.

7.2 – Obligation de collaboration

La STRUCTURE CLIENTE doit collaborer avec le PRESTATAIRE :

- en facilitant sa compréhension des problèmes posés et l'intervention du FORMATEUR, afin d'assurer dans de bonnes conditions les prestations qu'elle lui a commandées ;
- en mettant à sa disposition un endroit calme et fonctionnel pour les sessions de formation.

7.2 – Obligation de dialogue permanent

La STRUCTURE CLIENTE doit faciliter le dialogue avec le PRESTATAIRE, dès que nécessaire, et désigner si nécessaire des interlocuteurs référents disponibles et réactifs, tout au long de sa prestation de formation.

7.3– Obligation de réserve

La STRUCTURE CLIENTE doit respecter le devoir de réserve du PRESTATAIRE et du FORMATEUR, en s'abstenant notamment de toute intervention durant le déroulement de la formation et en attendant, sans l'interrompre, la survenue du bilan final pour faire une évaluation du travail réalisé par le FORMATEUR.

7.4 – Obligation de sincérité

La STRUCTURE CLIENTE doit s'exprimer sincèrement envers le PRESTATAIRE lors de la réunion de bilan, dans son appréciation de la prestation de formation réalisée et de la progression vers l'objectif initial fixé.

VIII – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU PRESTATAIRE et du FORMATEUR

Le Code de Déontologie susvisé, détaillant notamment les obligations du FORMATEUR, a valeur d'engagement moral et de principe.

8.1 - Avant la première session

Le FORMATEUR met ainsi tout en œuvre afin :

- de bien comprendre l'objectif poursuivi par la STRUCTURE CLIENTE et faciliter ensuite les échanges entre elle et chaque PARTICIPANT à ce sujet,
- de présenter la nature et les buts de l'intervention du FORMATEUR en termes clairs et facilement compréhensibles pour chacun d'eux.
- d'établir pour toute prestation de formation une convention avec la STRUCTURE CLIENTE, reprenant précisément l'objectif recherché, les contours et modalités de ses interventions ainsi que ses engagements et responsabilités.
- d'exposer ses obligations envers la STRUCTURE CLIENTE dans le respect de son Code de Déontologie conforme aux règles de sa profession, en considération des règles et usages en vigueur dans la STRUCTURE CLIENTE.

8.2- En cours de session

D'une manière générale, le FORMATEUR s'engage dans une bonne pratique de sa profession avec un souci permanent d'efficacité et de respect des personnes. L'exécution de ses prestations de formation continue ne constitue que pure obligation de moyens.

- le FORMATEUR met tout en œuvre pour fixer avec chaque PARTICIPANT des indicateurs de résultat permettant la mesure du chemin parcouru vers l'objectif fixé.
- Le FORMATEUR décide et assume la responsabilité des outils et méthodes de travail choisis et mis en œuvre. Il répond ainsi personnellement, dans le cadre de ses compétences professionnelles, de ses choix, de ses actions et de leurs conséquences directes.
- Le FORMATEUR s'engage à ne pas utiliser le nom de la STRUCTURE CLIENTE et des PARTICIPANTS pour faire sa propre publicité sauf avec leur accord.

La responsabilité du PRESTATAIRE ne saurait être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du contenu, des compétences acquises au cours de la formation par les PARTICIPANTS.

La responsabilité éventuelle du PRESTATAIRE est limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par la STRUCTURE CLIENTE et plafonnée au montant dû au titre de la prestation concernée. En aucun cas la responsabilité du PRESTATAIRE ne saurait être engagée au titre des dommages indirects : perte de donnée, de fichier(s), d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation, etc.

Le PRESTATAIRE ne pourra non plus être tenu pour responsable des frais ou dommages occasionnés par résiliation anticipée des prestations de formation.

IX – OBLIGATION COMMUNE DE CONFIDENTIALITE

Chaque partie doit s'abstenir de divulguer à autrui toute information relative à l'autre partie auxquelles elle pourra avoir accès dans le cadre de l'exécution de ses prestations de formation par le PRESTATAIRE, sauf si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou si elle en avait connaissance, ou les a

obtenus de tiers par des moyens légitimes, ou encore si leur divulgation est rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

X – CONDITIONS FINANCIERES

Le prix des prestations s'entend HORS TAXE et est majoré de la TVA au taux en vigueur au moment de l'encaissement du règlement de la facture.

Il est, à la date de la commande, FERME ET DEFINITIF, si la durée d'exécution de la prestation n'excède pas six mois à compter de la date de remise de l'offre de service.

Le prix peut toutefois faire l'objet d'une actualisation, dans les conditions prévues à l'article 11.6.

10.1 – Contenu du prix

Le contenu, descriptif des prix est détaillé dans le devis ou offre de service communiqués au DEMANDEUR avant toute commande.

10.1.1 Prestation diagnostic

Le prix de la prestation diagnostic dépend, d'une part du nombre de personnes à rencontrer dans le cadre des audits nécessaires, en individuel ou en groupe, et d'autre part du temps à passer avec chacune d'elle.

Il sera toutefois forfaitisé avant tout démarrage de l'action de formation.

10.1.2 Action de formation

Dans le cadre de l'action de formation, le prix est élaboré sur l'estimation du temps nécessaire pour réaliser la prestation commandée et l'objectif souhaité par la STRUCTURE CLIENTE.

Le prix des prestations de formation est exprimé en fonction de leur durée prévisible, et résulte de la stricte application de termes de l'offre de service ou devis fournis correspondant.

Outre les séances de formation proprement dites, le prix inclut la partie ingénierie de création ou d'adaptation de l'action de formation.

10.2 - Frais annexes et débours

Les frais annexes engagés ou avancés auprès de tiers par le PRESTATAIRE, pour compte de la STRUCTURE CLIENTE pour la réalisation de sa prestation (déplacement, hébergement, repas, du FORMATEUR, reprographie, location de matériel, frais de location de salle, éventuellement de matériel non prévus dans la convention de formation professionnelle continue mutuels seront refacturés intégralement à la structure cliente sur note de dépenses, à l'euro près et majorés de 15% pour frais de fonctionnement. Tous frais de douane, d'importation, bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du client.

A défaut d'une mention spécifique dans l'offre de service, et/ou dans la convention de formation professionnelle continue, le prestataire sollicitera un accord préalable de la STRUCTURE CLIENTE avant de les engager.

10.3 - Facturation

Le PRESTATAIRE établit, selon les modalités visées ci-dessous, une facture en double exemplaire, comportant les mentions exigées par la législation commerciale et fiscale en vigueur lors de son établissement, et dont un exemplaire est délivré au CLIENT :

- dès règlement de l'acompte.
- chaque fin de mois pour les prestations payables sur situation mensuellement.

Les frais éventuellement engagés par le prestataire sont mentionnés sur la facture correspondant à la période à laquelle ils se rapportent.

Dans le cas d'un forfait la facture qui sera établie sera le décompte général et définitif.

Dans tous les cas le PRESTATAIRE établira en fin de prestation une facture récapitulative ainsi qu'un état du solde, reprenant en détail l'intégralité des règlements (dates, montants) déjà effectués par la STRUCTURE CLIENTE.

XI – PAIEMENT

11.1- Dispositions générales

Toutes sommes versées dès signature d'un devis et après exécution partielle de la prestation constituent des acomptes conformément à la Loi, le contrat étant conclu définitivement.

Le règlement de l'acompte initial par la STRUCTURE CLIENTE doit accompagner le retour du devis accepté au PRESTATAIRE.

Le règlement du diagnostic préalable, ayant nécessité une séance et le cas échéant un ou plusieurs audits complémentaires, pourra être inclus dans le montant global de la prestation commandée et considéré comme acompte versé sur la commande.

Le règlement de l'acompte initial, des situations intermédiaires puis du solde du prix convenu par la STRUCTURE CLIENTE a lieu COMPTANT dès survenue de la date prévue.

En aucun cas, les paiements qui sont dus au PRESTATAIRE ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation par le CLIENT sans accord écrit du PRESTATAIRE.

Et tout paiement qui est fait au PRESTATAIRE s'impute sur les sommes dues, quelle qu'en soit la cause, en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne.

11.2 – Calendrier de paiement

Le paiement des prestations réalisées par le PRESTATAIRE s'effectuera, sauf précision contraire convenue par écrit avec la STRUCTURE CLIENTE, tel que prévu dans le devis, et/ou la convention de formation professionnelle continue.

En tout état de cause, lorsque la date prévue pour le règlement n'est pas expressément fixée mais correspond à la survenue d'une étape visée dans la convention de formation professionnelle continue, le règlement a lieu dès

demande du PRESTATAIRE. La date de demande de règlement correspondant alors à la date de notification écrite (courrier postal ou électronique) faite par le PRESTATAIRE au CLIENT.

11.3 - Modalités de paiement

Le règlement de la prestation de services par la STRUCTURE CLIENTE s'effectuera par chèque ou par virement au compte bancaire dont le RIB sera fourni avec les documents administratifs, sauf modalités spécifiques figurant sur le devis, reprises s'il y a dans les conditions particulières de prestation.

11.4 – Escompte

Il n'est pas prévu d'escompte pour tout paiement anticipé des prestations par la STRUCTURE CLIENTE.

11.5 - Défaut de règlement - Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, le PRESTATAIRE se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses prestations en cours au profit de la STRUCTURE CLIENTE sans préjudice de toute autre voie d'action. Toute somme payée en retard entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal au moment des faits, calculées sur le montant toutes taxes comprises de la facture, et exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire, courent de plein droit dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture. Le PRESTATAIRE aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse, aux frais de la STRUCTURE CLIENTE, sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient lui être dus.

Les pénalités sont exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire.

L'intégralité des frais de recouvrement éventuellement engagés par LE PRESTATAIRE sera à la charge de la STRUCTURE CLIENTE.

11.6- Actualisation des prix

Dans le cas où une session de coaching durerait plus de 6 mois, la proposition financière du PRESTATAIRE sera actualisée à la date anniversaire par application automatique de la formule suivante : $P_m = P_o * I_a / I_o$ dans laquelle P_m = montant actualisé en € HT, P_o = montant initial, I = indice Syntec, I_a = Indice au mois anniversaire, I_o = indice au mois précédant la date d'établissement des prix.

XII – ASSURANCE

LE PRESTATAIRE est assuré pour sa responsabilité civile exploitation/professionnelle auprès de la compagnie CHARTIS notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution des prestations de formation continue par ses soins. Tout dommage doit être signalé immédiatement au PRESTATAIRE par la STRUCTURE CLIENTE, et/ou le PARTICIPANT, puis confirmé dans les quarante-huit heures ouvrées par courrier recommandé (postal ou électronique) avec avis de réception.

XIII – FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge si ce retard ou cette défaillance est l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure, qui s'entend comme tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil.

Il en sera ainsi notamment - indicatif mais non limitatif - lors de la survenue d'un cataclysme naturel (incendie, inondation etc.), d'une interruption de la fourniture d'énergie ou Adsl, d'une perturbation des transports, services publics et/ou privés dont le recours est nécessaire au PRESTATAIRE ou à la STRUCTURE CLIENTE, d'un accident d'exploitation (bris ou panne matériel, explosion, etc.), d'une indisponibilité du PRESTATAIRE pour raisons de santé ou personnelle, etc. Et plus généralement lors de la survenue de tout autre événement qu'aucune des deux parties n'avait eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de leur volonté et qu'elles seront incapables de surmonter malgré leur diligence et leurs efforts pour y résister.

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles des parties, qui ne sont toutefois exonérées de l'obligation affectée que pendant la durée de l'événement en cause, toutes les autres obligations à leur charge restant en vigueur.

La partie concernée reste ainsi tenue d'informer par écrit l'autre partie de cet événement dans les meilleurs délais par écrit (courrier postal ou électronique) ainsi que d'exécuter l'obligation qu'elle aura été empêchée d'exécuter dès que l'événement en cause aura pris fin.

Si la durée de cet empêchement excède trente JOURS consécutifs, la résiliation du contrat peut être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception par le PRESTATAIRE ou la STRUCTURE CLIENTE, prenant effet huit jours à réception de cette notification.

XIV – DROIT APPLICABLE – LANGUE DU CONTRAT

Les relations contractuelles nées des prestations du PRESTATAIRE sont régies notamment par les présentes conditions générales et soumises au droit français, à l'exclusion de toute autre législation étatique.

XV – RECLAMATIONS

Toute réclamation sur la conformité du service fourni adressée au PRESTATAIRE plus de deux jours après sa complète réalisation ne peut donner lieu à aucune indemnisation.

Sauf accord exprès du PRESTATAIRE consigné par écrit (courrier postal ou électronique), toute réclamation éventuelle de la STRUCTURE CLIENTE ou du PARTICIPANT, même préalablement notifiée par téléphone, ne sera valablement reçue par le PRESTATAIRE que si elle lui est formulée par écrit et adressée à son siège social, par courrier recommandé (postal ou électronique) avec avis de réception.

XVI – LITIGES

A défaut d'accord amiable, pour toute contestation relative aux prestations de conseil/ formation réalisées par le PRESTATAIRE, ou tout désaccord persistant sur l'application ou l'interprétation de ces conditions générales, le PRESTATAIRE élit domicile au tribunal de commerce d'EVRY (91), dans le ressort duquel est situé son siège social.

CODE DE DEONTOLOGIE DU CONSULTANT FORMATEUR ADHERENT DU S.I.C.F.O.R.F.C.F

Tout membre du **SICFOR-FCF** s'engage à :

TITRE I : ETHIQUE PROFESSIONNELLE

Art. 1 : Exercer son activité en appliquant les principes généraux de l'éthique professionnelle : respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle.

Art.2 : Communiquer cette charte à toute personne en faisant la demande.

TITRE II : RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Art.3 : Analyser les besoins, préciser clairement l'objectif atteindre et décrire le process ou l'ingénierie pédagogique.

Art.4 : Etablir un contrat ou une convention préalablement à toute action, précisant clairement la prestation et la rémunération prévues, ainsi que les conditions d'intervention en cas de sous-traitance ou co-traitance.

Art.5 : S'engager à faire valoir les travaux et coûts spécifiques à la préparation.

Art.6 : S'engager dans les limites de ses compétences et de sa disponibilité.

Art.7 : Assumer sa responsabilité personnelle, celle des ses collaborateurs et partenaires selon les contrats et conventions définis.

Art.8 : Respecter intégralement les engagements pris.

Art.9 : Donner des renseignements exacts sur sa formation et ses compétences professionnelles spécifiques.

Art.10 : Mettre en œuvre toutes ses compétences quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix.

Art.11 : Exercer son action dans l'intérêt commun du client et des bénéficiaires des actions, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.

Art.12 : Informer rapidement son client ou son commanditaire de tout élément risquant de nuire à l'atteinte des objectifs ou au bon déroulement des actions.

Art.13 : Rester neutre par rapport aux jeux d'influence chez son client et n'exprimer aucun jugement sur son client auprès des bénéficiaires des actions.

Art.14 : Respecter la confidentialité des informations concernant son client.

Art.15 : Respecter la culture de l'organisation cliente.

TITRE III : RELATIONS AVEC LES BENEFICIAIRES DES ACTIONS DE FORMATION ET/OU DE CONSEIL

Art.16 : Inscrire ses actions dans une démarche de développement de la personne.

Art.17 : Respecter la personnalité de chacun et s'interdire toute forme de discrimination.

Art.18 : Garantir aux bénéficiaires des actions la confidentialité absolue sur leurs paroles ou comportement, sauf s'ils présentent des risques majeurs.

Art.19 : Entretien avec les bénéficiaires des actions des relations empreintes de correction, droiture et neutralité.

Art.20 : S'interdire tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position et ne pas subordonner l'intérêt de ses clients à ses propres intérêts.

Art.21 : Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique.

Art.22 : S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

TITRE IV : RELATIONS AVEC LA PROFESSION

Art.23 : Contribuer par son comportement et la qualité de ses actions à renforcer l'image de la profession.

Art.24 : Se doter des moyens nécessaires à son professionnalisme et au développement de ses compétences

Art.25 : S'associer à l'amélioration des compétences des membres du **SICFOR-FCF** par son engagement personnel.

Art.26 : Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession.

Art.27 : Se garder de tout propos désobligeant envers un confrère auprès des clients.

Art.28 : S'interdire toute concurrence déloyale ou captation de client présenté ou pressenti par un collègue.

Art.29 : Faire connaître et respecter les principes du présent code de déontologie.

Art.30 : Respecter les décisions de l'Assemblée Générale du **SICFOR-FCF**.

Art.31 : En cas de litige entre confrères ou avec un client, rechercher d'abord une solution amiable. En cas de besoin solliciter l'arbitrage du **SICFOR-FCF**

TITRE V : RESPECT DES LOIS

Art.32 : Connaître et appliquer les lois et règlements et, en particulier, le partie VI du Code du Travail pour les actions de Formation Professionnelle Continue et se tenir informé de leur évolution.

Art.33 : Etre en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale.

Art.34 : N'accepter aucune rémunération illicite.

Art.35 : Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle.

Je soussigné(e) Georges Hainaux m'engage à respecter le code de déontologie du **Consultant-Formateur ou Formateur-Consultant** adhérent du **SICFOR-FCF**