



XL TECHNIQUES

à l'attention de Mr Jean Luc BONNET

ACCOMPAGNEMENT CERTIFICATIONS ISO 9001:2008 ET ISO 14001:2004 Société XL TECHNIQUES (25)

Propositions techniques et commerciales
Le 2 Décembre 2013 – Xavier CLEMENT

CLEMENT QUALITE CONSULTING

6 Grande rue
70100 GERMIGNEY

☎ : +33 6 70 54 50 83 @ : ContactCQC@free.fr

SARL au capital de 3000 € - RCS VESOUL 514 056 97700010 - APE 7022Z
N° Organisme de formation : 43 70 00590 70



CONTEXTE

La société XL TECHNIQUES recherche un vacataire pour accompagner l'entreprise à la certification dans les domaines de la Qualité et de l'Environnement.

Dans ce cadre, Mr BONNET souhaite l'assistance de CLEMENT QUALITE CONSULTING CQC pour l'accompagnement de la société XL TECHNIQUES à l'obtention des certifications ISO 9001 :2008 et ISO 14001 :2004.

OBJET DE LA MISSION

L'objectif de cette mission est :

- Construire le Système de Management de la Qualité et de l'Environnement (SMQE) pour XL TECHNIQUES
- Accompagner l'équipe dirigeante dans la mise en œuvre du SMQE
- Apporter des méthodes pour construire le SMQE.
- Conseiller les opérationnels dans la mise en œuvre et la maîtrise du SMQE
- Obtenir les certifications ISO 9001 :2008 et l'ISO 14001 :2004
- Avoir un rôle de conseil

MISSION DE CQC

La mission qu'incombe à CQC consiste à assurer les activités suivantes :

- Etablir un état des lieux de l'organisation
- Rédiger le projet de mise en place du Système de Management de la Qualité et de l'Environnement SMQE
- Construire le SMQE
- Rédiger les modes opératoires, les procédures, les enregistrements
- Rédiger un manuel d'organisation en conformité avec les référentiels ISO 9001 et ISO 14001
- Mettre en place le SMQE dans le périmètre de l'entreprise
- Accompagner l'équipe dirigeante et les opérationnels dans la mise en place du SMQE
- Former les responsables processus en situation de certification (audit)
- Mettre les opérationnels en situation de préparation des certifications et les rendre autonome dans la mise en œuvre du SMQE
- Former aux méthodes de résolution de problèmes
- Réaliser un débriefing avec la Direction à chaque intervention
- Rédiger un CR à chaque intervention
- Obtenir les certifications ISO 9001 :2008 et l'ISO 14001 :2004
- Avoir un rôle de conseil

CLEMENT QUALITE CONSULTING

6 Grande rue
70100 GERMIGNY

☎ : +33 6 70 54 50 83 @ : ContactCQC@free.fr

SARL au capital de 3000 € - RCS VESOUL 514 056 97700010 - APE 7022Z
N° Organisme de formation : 43 70 00590 70



Construction du Système de Management de la Qualité en conformité à l'ISO 9001:2008

Durée : 17 jours répartis en 3 sessions

1^{ère} session : Orientation Client : 6 jours sur 1 mois 1/2

| jour | thèmes | Objectifs et résultats à atteindre |
|--|---|---|
| 1 ^{er} jour | Lancement de la démarche par la direction | -Lancer la démarche qualité -Engagement de la direction, domaine d'application défini et échéances fixées -Personnel informé et sensibilisé au lancement de la démarche |
| 2 ^{ème} et 3 ^{ème} jours | Analyse du référentiel ISO 9001 | -comprendre les 8 principes de management de la qualité -Formation au référentiel ISO 9001 |
| 4 ^{ème} jour | Analyse de la demande client, élaborer l'offre, réaliser la revue de contrat. | -Mettre à disposition des supports et/ou outils (support de prise de commande, check List, cahiers des charges type) pour recueillir les besoins du client et ne pas en oublier - Vérifier la réglementation applicable - Définir et faire savoir qui est autorisé en interne à : • valider les offres (devis) ; • accepter les commandes. S'assurer qu'il n'y a pas de perte d'information. |
| | - Assurer que tout ce qui est nécessaire pour réaliser le travail est disponible - Réaliser ce qui est prévu et vérifier que le résultat obtenu est conforme à l'attendu | - Vérifier la disponibilité des ressources nécessaires - Tenir à jour un planning et répartir le travail et les responsabilités de chacun - Prévoir les contrôles nécessaires. • Préparer les outils nécessaires à la réalisation : nomenclatures, recettes, plans, fiches d'autocontrôle, gammes de fabrication, instructions, modes opératoires, spécifications d'achats, etc... • Lancer la réalisation : commandes fournisseurs, contrats de cotraitance ou de sous-traitance, bons de travail, ordres de fabrication, et conserver les documents associés. |
| 5 ^{ème} jour | - Faire le bilan des résultats | - Collecter les informations liées aux résultats et au respect des engagements -Analyser ces informations - Communiquer en interne - Garder une trace (compte rendu, relevé de décisions, etc.) de ce bilan. |
| 6 ^{ème} jour | - Concevoir un produit/service | - Collecter l'ensemble des données d'un projet (délais, besoins, stratégie, contexte, tolérances, exigences qualité, etc.). • Effectuer une revue des données • Rechercher la réglementation applicable au produit/service. • Utiliser les retours d'expérience de développements de produits/services analogues. • Prendre en compte les informations disponibles sur les produits/services de la concurrence, ou sur de nouvelles technologies, pratiques... |

CLEMENT QUALITE CONSULTING

6 Grande rue
70100 GERMIGNY

☎ : +33 6 70 54 50 83 @ : ContactCQC@free.fr

SARL au capital de 3000 € - RCS VESOUL 514 056 97700010 - APE 7022Z

N° Organisme de formation : 43 70 00590 70



2^{ème} session : Organisation interne: 4 jours sur 1 mois 1/2

| jour | thèmes | Objectifs et résultats à atteindre |
|------------------------|--|---|
| 7 ^{ème} jour | <ul style="list-style-type: none"> - Clarifier l'organisation et les rôles de chacun - Assurer la disponibilité des compétences | <ul style="list-style-type: none"> - Identifier l'enchaînement des activités - Identifier les fonctions de chacun et établir l'organigramme de l'entreprise. - Définir les fonctions - Communiquer en interne les définitions de fonctions aux personnes concernées - Entretiens individuels avec le personnel. - Formations, qualifications ou habilitations - Recrutement et intégration, - Tableau de compétences et de polyvalence - Plan de formation - Entretien individuel |
| 8 ^{ème} jour | <ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser les méthodes et moyens de réalisation - Maîtriser les équipements de mesure - Optimiser l'environnement de travail | <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer les méthodes de réalisation existantes - écrire si nécessaire : instructions, modes opératoires, fiches de démarrage de production / fiche de réglage, notes de service, fiches de contrôles, etc. - Améliorer le fonctionnement des moyens de réalisation existants - Organiser la maintenance des moyens - Recenser les équipements de mesure et leur fréquence d'utilisation - Démontrer la justesse des résultats - Définir les périodicités de vérification ou d'étalonnage, la méthodologie de vérification ou d'étalonnage pour chaque type d'équipement. - Identifier et de prioriser les risques générés par l'environnement sur le produit/service - environnement de travail, moyens techniques, méthodes d'organisation |
| 9 ^{ème} jour | <ul style="list-style-type: none"> - Corriger les problèmes - Faire en sorte que les problèmes identifiés ne se renouvellent pas | <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre toutes les actions nécessaires pour remédier à l'anomalie ou à la réclamation client - Informer les salariés de l'anomalie ou de la réclamation client - Analyser les problèmes identifiés - Enregistrement des investigations menées. |
| 10 ^{ème} jour | <ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser les achats | <ul style="list-style-type: none"> - Choisir et suivre les fournisseurs - Décrire le produit ou le service attendu - Vérifier le produit/service au moment de la livraison |

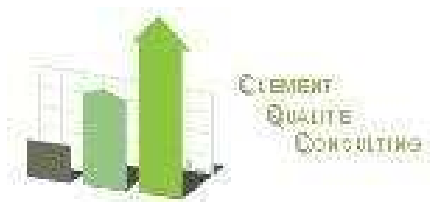
CLEMENT QUALITE CONSULTING

6 Grande rue
70100 GERMIGNY

☎ : +33 6 70 54 50 83 @ : ContactCQC@free.fr

SARL au capital de 3000 € - RCS VESOUL 514 056 97700010 - APE 7022Z

N° Organisme de formation : 43 70 00590 70



3^{ème} session : Stratégie d'entreprise: 7 jours sur 6 mois

| jour | thèmes | Objectifs et résultats à atteindre |
|------------------------|--|--|
| 11 ^{ème} jour | - Analyser le marché et définir les orientations qualité | - Faire une veille du marché - Analyser les données stratégiques - Rédiger la politique qualité qui découle : • des orientations stratégiques ; • des décisions liées à l'identification des principaux risques |
| 12 ^{ème} jour | - Finaliser l'organisation | - organisation interne sous forme d'une cartographie de processus - Processus de réalisation, dont la finalité est d'identifier les besoins du client et de réaliser le produit ou le service que le client achète. • Processus support, dont la finalité est d'identifier et de mettre à disposition des autres processus des moyens matériels, humains et financiers. • Processus de management, dont la finalité est de définir les orientations de l'entreprise et les objectifs et de prendre les décisions permettant de les atteindre. |
| 13 ^{ème} jour | - Définir les objectifs et les moyens pour les atteindre | - Exploiter les informations existantes (bilan, compte de résultats ou d'exploitation, ratios de production, etc.) pour définir un ensemble d'objectifs concrets et mesurables. • objectifs «SMART» Spécifique, Mesurable, Atteignable, Raisonné/réaliste et défini dans le Temps. • tableau de bord qui permettra de suivre les résultats et de les communiquer. • Définir, mettre en œuvre et suivre les plans d'actions associés (objectifs, délais, responsabilités, ressources, etc.). • Communiquer régulièrement avec le personnel : réunions, entretiens individuels, tableaux d'affichage, journal interne, messagerie, intranet, etc. • Identifier un «réfèrent qualité» (chef d'entreprise ou une personne qu'il a nommée) qui s'assure du bon fonctionnement de l'organisation et de l'amélioration continue. |
| 14 ^{ème} jour | - Identifier les risques et anticiper les dérives | - Analyser les risques selon les étapes normatives - Maîtrise des risques ou de prévention (AMDEC, Méthode 5S) |
| 15 ^{ème} jour | - Finaliser la documentation | - Gestion de la documentation et des enregistrements : La documentation externe : réglementation et normes applicables, plans et cahier des charges clients, documentation fournisseur (fiches techniques produits, manuel d'utilisation d'un appareil, etc.). • La documentation interne obligatoire (selon les exigences de l'ISO 9001) : - politique qualité, manuel qualité, procédures obligatoires • Les autres documents internes : documents jugés nécessaires par l'entreprise au bon déroulement de ses activités (procédures internes, logigrammes, check-lists, photos, illustrations, schémas...) • Les enregistrements : document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité. |

CLEMENT QUALITE CONSULTING

6 Grande rue
70100 GERMIGNY

☎ : +33 6 70 54 50 83 @ : ContactCQC@free.fr

SARL au capital de 3000 € - RCS VESOUL 514 056 97700010 - APE 7022Z

N° Organisme de formation : 43 70 00590 70



| | | |
|------------------------|---|---|
| 16 ^{ème} jour | <ul style="list-style-type: none"> - Évaluer les pratiques - Analyser la perception des clients | <ul style="list-style-type: none"> - L'audit interne évalue les pratiques par rapport à l'organisation définie - Vérifier l'efficacité du SMQ - Retour «spontané» d'informations des clients - Recherche périodique d'informations complémentaires - Exploitation des informations collectées |
| 17 ^{ème} jour | <ul style="list-style-type: none"> - Faire le bilan des résultats | <ul style="list-style-type: none"> - La revue de direction permet de répondre aux questions ci-dessus en examinant les documents et informations suivants : • rapports d'audits internes et externes ; • réclamations et satisfaction clients ; • indicateurs d'activité et de performance des processus ; • résultats sur les objectifs ; • évaluations fournisseurs ; • la qualité des produit/services et services ; • des plans d'actions ; • des informations issues des veilles ; • tout événement impactant l'organisation ; |

Accompagnement des opérationnels en ISO 9001 :2008

Durée : 5 jours répartis comme suit :

- Formations des opérationnels (processus, maîtrise opérationnelle, audit et Méthodes de résolution de problèmes MRP)

Construction du Système de Management Environnemental en conformité à l'ISO 14001:2004

Durée : 15 jours répartis en 3 sessions .La 1^{ère} session doit démarrer 3 mois après le démarrage de la démarche ISO 9001.

1^{ère} session : Recenser les pratiques, mesure des écarts aux exigences, mise en œuvre des actions prioritaires – 4 jours sur 1 mois 1/2

| jour | thèmes | Objectifs et résultats à atteindre |
|-----------------------|---|---|
| 1 ^{er} jour | Lancement de la démarche par la direction | <ul style="list-style-type: none"> -Lancer la démarche environnementale -Engagement de la direction, domaine d'application défini et échéances fixées -Personnel informé et sensibilisé au lancement de la démarche |
| 2 ^{ème} jour | Analyse de l'analyse réglementaire environnementale sous traitée, exigences légales et autres exigences | <ul style="list-style-type: none"> -Identifier et analyser les principales exigences légales et réglementaires et les autres principales exigences applicables. - Identifier et analyser les principales sources d'atteinte à l'environnement |

CLEMENT QUALITE CONSULTING

6 Grande rue
70100 GERMIGNY

☎ : +33 6 70 54 50 83 @ : ContactCQC@free.fr

SARL au capital de 3000 € - RCS VESOUL 514 056 97700010 - APE 7022Z

N° Organisme de formation : 43 70 00590 70



| | | |
|-----------------------|---|--|
| 3 ^{ème} jour | Plan d'actions prioritaires et Mise en œuvre, suivi du plan d'actions prioritaires | -Établir un plan d'actions prioritaires précisant les objectifs, les moyens, les responsabilités, le calendrier, les indicateurs de suivi Suivi de l'avancement des actions et des indicateurs mis en place |
| 4 ^{ème} jour | -Formalisation de l'engagement et revue de direction - Définir la politique environnementale de l'entreprise | Formaliser l'engagement de la direction dans sa démarche environnementale (appelé politique environnementale dans NF EN ISO 14001:2004) <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les mesures prises sont appropriées aux moyens et à l'activité de l'entreprise • Décider les éventuels changements d'orientation stratégique pour l'entreprise Compte rendu ou relevé de décisions <ul style="list-style-type: none"> • Engagement de la direction rédigé et signé Politique environnementale signée par la direction de l'entreprise *Modalités de diffusion et de révision définies |

2ème session : Mise en place des situations prioritaires, établissement d'un programme environnemental. – 4 jours sur 1 mois 1/2

| jour | thèmes | Objectifs et résultats à atteindre |
|-----------------------|--|--|
| 5 ^{ème} jour | Aspects environnementaux significatifs | - Identifier les aspects environnementaux significatifs générés par les activités, produits et services de l'entreprise et sur lesquels il peut avoir une influence -Procédure d'identification des aspects environnementaux significatifs - Liste des aspects environnementaux |
| 6 ^{ème} jour | Objectifs, cibles et programme(s) environnementaux | -Définir les objectifs environnementaux (axes d'amélioration) et les cibles environnementales (niveaux à atteindre) en cohérence avec la politique environnementale et avec les aspects environnementaux significatifs - Identifier et analyser les principales sources d'atteinte à l'environnement |
| 7 ^{ème} jour | Préparation et réponse aux situations d'urgence | -Prévenir les accidents potentiels et mettre en place les moyens de réaction - Liste des situations d'urgence identifiées, Procédures décrivant les moyens de prévention et d'intervention pour chaque situation d'urgence identifiée, Éléments de preuve de la réalisation d'actions de prévention |
| 8 ^{ème} jour | - Compétence, formation et sensibilisation | - Faire en sorte que les personnes concernées dans leur travail (tâches) par les aspects environnementaux significatifs soient compétentes ou correctement formées, Sensibiliser l'ensemble du personnel travaillant sur le site à la démarche environnementale de l'entreprise |

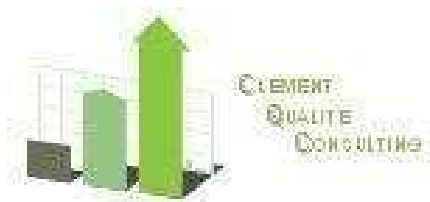
CLEMENT QUALITE CONSULTING

6 Grande rue
70100 GERMIGNY

☎ : +33 6 70 54 50 83 @ : ContactCQC@free.fr

SARL au capital de 3000 € - RCS VESOUL 514 056 97700010 - APE 7022Z

N° Organisme de formation : 43 70 00590 70



**3ème session : Formalisation et évaluation du Système de Management Environnemental. –
7 jours sur 6 mois**

| jour | thèmes | Objectifs et résultats à atteindre |
|------------------------|--|---|
| 9 ^{ème} jour | Ressources, rôles, responsabilités et autorité | <ul style="list-style-type: none"> - Définir les rôles, responsabilités et autorités impliqués dans la mise en œuvre et le suivi du système de management environnemental - Définir les ressources nécessaires (humaines et financières) |
| 10 ^{ème} jour | Communication | <ul style="list-style-type: none"> - Organiser la communication environnementale interne et externe de l'entreprise - Procédure de communication interne et éléments de preuve de cette communication |
| 11 ^{ème} jour | <ul style="list-style-type: none"> - Surveillance et mesurage - Évaluation de la conformité - Non-conformité, action corrective et action préventive - Audit interne | <ul style="list-style-type: none"> - Assurer un suivi régulier de la performance environnementale de l'entreprise - Évaluer sa conformité aux exigences légales et autres - Éviter ou réduire l'effet d'un défaut ou de tout autre événement indésirable potentiel (action préventive et corrective) - Passer en revue l'efficacité des actions mises en œuvre - Vérifier le bon fonctionnement du système de management environnemental - Fournir à la direction des informations sur les résultats des audits |
| 12 ^{ème} jour | - Documentation et enregistrements | <ul style="list-style-type: none"> - Faire en sorte que la documentation utile au fonctionnement du système de management environnemental soit gérée convenablement - S'assurer de la qualité des enregistrements |
| 13 ^{ème} jour | - Revue de direction | <ul style="list-style-type: none"> - S'assurer de l'efficacité des mesures prises - Décider les éventuels changements d'orientation stratégique pour l'entreprise - Évaluer les opportunités d'amélioration |
| 14 ^{ème} jour | <ul style="list-style-type: none"> - Évaluer les pratiques - Accompagnement à l'audit de certification ISO 14001 | <ul style="list-style-type: none"> - Finalisation du SME, vérification de la maîtrise du Système, pré audit de certification - L'audit interne évalue les pratiques par rapport à l'organisation définie - Vérifier l'efficacité du SME |
| 15 ^{ème} jour | <ul style="list-style-type: none"> - Faire le bilan des résultats - Accompagner la certification | <ul style="list-style-type: none"> - Analyser les performances environnementales. - Participer à l'audit de certification. |

Accompagnement des opérationnels en ISO 14001 :2004

Durée : 5 jours répartis comme suit :

- Formations des opérationnels (processus, maîtrise opérationnelle environnementale, audit et action correctives et préventives)

CLEMENT QUALITE CONSULTING

6 Grande rue
70100 GERMIGNY

☎ : +33 6 70 54 50 83 @ : ContactCQC@free.fr

SARL au capital de 3000 € - RCS VESOUL 514 056 97700010 - APE 7022Z

N° Organisme de formation : 43 70 00590 70



Le budget de cette mission destiné à la construction du SMQE est au forfait journalier de 550€ HT pour une commande supérieure ou égale à 20 jours, les frais de déplacement sont inclus. Si la commande est strictement inférieure à 20 jours, les honoraires journaliers sont de 650 € HT frais de déplacement inclus.

Modalités

L'accompagnement peut être réalisé sur une période d'un an ½, voire 2 ans.

Les interventions peuvent être réalisées par ½ journée, moyennant l'indemnité des frais de déplacement au coût journalier de 70€ ou par journées cumulées dans les locaux de l'entreprise

Déroulement d'une journée :

- | | | |
|--|-------|------------|
| - Bilan de la journée précédente | 1 | heure maxi |
| - Travail sur thèmes | 5 à 6 | heures |
| - Suivi du tableau de bord (état d'avancement) | 1 | heure maxi |

Les procédures et les documents sont proposés lors des journées d'intervention. La rédaction des documents fait partie de la prestation.

CLEMENT Qualité Consulting est spécialisée dans le soutien aux entreprises en matière de Qualité Totale, Management de la Qualité Sécurité Environnement, Système de Management, Environnemental et Stratégique, outils et méthodes qualité.

Cette mission sera réalisée par Xavier CLEMENT

N° d'agrément pour les formations : « enregistré sous le numéro 43 70 00590 70 auprès du Préfet de la Haute Saône »

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

1. PRESENTATION

CLEMENT QUALITE CONSULTING est un organisme de prestations de services intellectuels et de formation professionnelle dont le siège social est établi 6 grande rue 70100 GERMIGNY (France). CLEMENT QUALITE CONSULTING réalise des études et du conseil opérationnel aux entreprises. CLEMENT QUALITE CONSULTING développe, propose des formations en présentiel inter et intra entreprise, (l'ensemble des prestations CLEMENT QUALITE CONSULTING étant ci-après dénommée « Propositions techniques et commerciales CLEMENT QUALITE CONSULTING » ou « Propositions techniques et commerciales »).

2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les propositions techniques et commerciales CLEMENT QUALITE CONSULTING relatives à des commandes passées auprès de CLEMENT QUALITE CONSULTING par tout client professionnel (ci-après « le Client »). Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de CLEMENT QUALITE CONSULTING, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que CLEMENT QUALITE CONSULTING ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de CLEMENT QUALITE CONSULTING, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

3. ETUDE ET CONSEIL OPERATIONNEL

3.1 Prestation, étude ou conseil

Toute prestation d'étude et de conseil opérationnel fait l'objet d'une proposition technique et commerciale et financière établie par CLEMENT QUALITE CONSULTING. Le prix de la prestation est révisable annuellement par application de la formule de révision visée au 6.2.3 ci-après. Pour la réalisation des missions d'études et de conseil opérationnel, CLEMENT QUALITE CONSULTING facture chaque mois le temps des consultants consacré à la mission, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit au forfait. Pour la réalisation des développements informatiques, CLEMENT QUALITE CONSULTING facture 30 % à la commande et 70 % après la mise en place de l'application, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit au forfait. Les frais techniques et logistiques liés à l'exécution des missions sont à la charge du Client et ne sont en aucun cas inclus dans les honoraires, sauf indication contraire dans la proposition.

3.2 Annulation de prestation, étude ou conseil à l'initiative du Client

Les dates de prestation, étude ou conseil sont fixées d'un commun accord entre CLEMENT QUALITE CONSULTING et le Client sur le mois suivant et sont bloquées de façon ferme.

CLEMENT QUALITE CONSULTING

6 Grande rue

70100 GERMIGNY

☎ : +33 6 70 54 50 83 @ : ContactCQC@free.fr

SARL au capital de 3000 € - RCS VESOUL 514 056 977 000 10 - APE 7022Z

N° Organisme de formation : 43 70 00590 70



En cas d'annulation tardive par le Client d'une session de prestation, étude ou conseil planifiée en commun sur le mois encours et suivant, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la session : aucune indemnité.
- report ou annulation communiqué moins de 30 jours ouvrés avant la session : 50% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client

4. FORMATIONS EN PRESENTIEL

4.1 Formations interentreprises

4.1.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent les formations interentreprises, disponibles au catalogue CLEMENT QUALITE CONSULTING et réalisées dans les locaux CLEMENT QUALITE CONSULTING ou des locaux mis à disposition par CLEMENT QUALITE CONSULTING.

4.1.2 Conditions financières

Le règlement du prix de la formation est à effectuer des réceptions de la facture à l'ordre de CLEMENT QUALITE CONSULTING.

Tous les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. Tout stage ou cycle commencé est dû en entier. Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation, ils sont optionnels et sont directement facturés au Client qui se charge, le cas échéant, d'en obtenir le remboursement auprès de son OPCA.

4.1.3 Remplacement d'un participant

CLEMENT QUALITE CONSULTING offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation. Le remplacement d'un participant est possible sans indemnité jusqu'à 10 jours ouvrés. Si le remplacement intervient moins de 10 jours ouvrés avant le démarrage de la formation, il ouvre droit à une indemnité forfaitaire de 50 € par participant au profit de CLEMENT QUALITE CONSULTING.

4.1.4 Insuffisance du nombre de participants à une session.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, CLEMENT QUALITE CONSULTING se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

4.2 Formations intra entreprise

4.2.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent des formations intra entreprise développées sur mesure et exécutées dans les locaux de CLEMENT QUALITE CONSULTING, du Client ou dans des locaux mis à disposition par le Client.

4.2.2 Conditions financières

Toute formation intra entreprise fera préalablement l'objet d'une proposition technique et commerciale et financière par CLEMENT QUALITE CONSULTING. Sauf disposition contraire dans la proposition CLEMENT QUALITE CONSULTING, un acompte minimum de 20% du coût total de la formation sera versé par le Client. Le prix est révisable annuellement par application de la formule de révision visée au 6.2.3 ci-après

5. DISPOSITIONS COMMUNES AUX FORMATIONS

5.1 Documents contractuels

Pour chaque action de formation une convention établie selon les textes en vigueur est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'entreprise.

L'attestation de participation est adressée après la formation. Une attestation de présence pour chaque partie peut être fournie sur demande.

5.2 Règlement par un OPCA

En cas de règlement par l'OPCA dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCA. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourné signé à CLEMENT QUALITE CONSULTING. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la différence sera directement facturée par CLEMENT QUALITE CONSULTING au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à CLEMENT QUALITE CONSULTING au premier jour de la formation, CLEMENT QUALITE CONSULTING se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

5.3 Annulation des formations en présentiel à l'initiative du Client

Les dates de formation en présentiel sont fixées d'un commun accord entre CLEMENT QUALITE CONSULTING et le Client et sont bloquées de façon ferme.

En cas d'annulation tardive par le Client d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la session : aucune indemnité.
- report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant la session : 30% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client
- report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant la session : 70% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client.

6. DISPOSITIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE LA PROPOSITION TECHNIQUE ET COMMERCIALE CLEMENT QUALITE CONSULTING

6.1 Modalités de passation des Commandes

La proposition et les prix indiqués par CLEMENT QUALITE CONSULTING sont valables un (1) mois à compter de l'envoi du bon de commande.

La proposition technique et commerciale est réputée acceptée dès la réception par CLEMENT QUALITE CONSULTING d'un bon de commande signé par tout représentant dûment habilité du Client, dans le délai d'un (1) mois à compter de l'émission dudit bon de commande.

La signature du bon de commande et/ou l'accord sur proposition implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par CLEMENT QUALITE CONSULTING à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

6.2. Facturation – Règlement

6.2.1 Prix

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur. Les éventuelles taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client. Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s) ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéo projecteur, logiciel, Matériel de simulation, ...) sont facturés en sus.

6.2.2 Paiement

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ; la facturation est éditée mensuellement au nombre de jours réalisés.
- le règlement est accepté par règlement domicilié automatique (prélèvement), chèque, virement bancaire ou postal ;
- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal. CLEMENT QUALITE CONSULTING aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à CLEMENT QUALITE CONSULTING.

6.2.3 Révision de prix

Le cas échéant, la proposition financière du PRESTATAIRE acceptée par le Client sera révisée à chaque date anniversaire du contrat par application automatique de la formule de révision de prix suivante :

$P1 = PO (S1) \quad SO$

Où P1 = prix révisé en EUR HT

P0 = prix initial en EUR HT

S1 = indice IPSE de l'INSEE à la date de renouvellement du contrat

SO = indice IPSE de l'INSEE à la date de signature du contrat où à la date anniversaire du contrat pour les périodes postérieures. IPSE : Indice de Prix à la production de Services aux Entreprises, INSEE

6.3. Limitations de responsabilité de CLEMENT QUALITE CONSULTING

La responsabilité de CLEMENT QUALITE CONSULTING ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du ou des module(s) de formation par les Utilisateurs ou toute cause étrangère à CLEMENT QUALITE CONSULTING. Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de CLEMENT QUALITE CONSULTING est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité de CLEMENT QUALITE CONSULTING est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité de CLEMENT QUALITE CONSULTING ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

6.4. Force majeure

CLEMENT QUALITE CONSULTING ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur

e formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à CLEMENT QUALITE CONSULTING, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de CLEMENT QUALITE CONSULTING.

CLEMENT QUALITE CONSULTING

6 Grande rue

70100 GERMIGNY

☎ : +33 6 70 54 50 83 @ : ContactCQC@free.fr

SARL au capital de 3000 € - RCS VESOU 514 056 97700010 - APE 7022Z

N° Organisme de formation : 43 70 00590 70



6.5. Propriété intellectuelle CLEMENT QUALITE CONSULTING est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par CLEMENT QUALITE CONSULTING pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de CLEMENT QUALITE CONSULTING. A ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de CLEMENT QUALITE CONSULTING. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations de CLEMENT QUALITE CONSULTING, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En contrepartie du paiement du prix correspondant, les modules font l'objet d'un droit d'utilisation personnel, non cessible et non exclusif pour une durée limitée à une année à compter de la dispense de formation. En tout état de cause, CLEMENT QUALITE CONSULTING demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

6.6. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par CLEMENT QUALITE CONSULTING au Client.

CLEMENT QUALITE CONSULTING s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

6.7. Communication

Le Client accepte d'être cité par CLEMENT QUALITE CONSULTING comme client de ses propositions techniques et commerciales, aux frais de CLEMENT QUALITE CONSULTING. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 6.5, CLEMENT QUALITE CONSULTING peut mentionner le nom du Client ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

6.8. Protection des données à caractère personnel

Le Client s'engage à informer chaque Utilisateur que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins d'amélioration de l'offre CLEMENT QUALITE CONSULTING et du suivi de la validation de la formation opérée conformément à la commande

- la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des Utilisateurs sont des données accessibles à ses services ; - conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée à CLEMENT QUALITE CONSULTING.

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent l'Utilisateur et auxquelles il aura eu accès. CLEMENT QUALITE CONSULTING conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis par l'Utilisateur, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

6.9. Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et CLEMENT QUALITE CONSULTING à l'occasion de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du Tribunal de Commerce de VESOUL.

Commande :

Fait à GERMIGNEY le 2 Décembre 2013

CLEMENT QUALITE CONSULTING

Sarl au capital de 3 000 €

6 Grande Rue - 70100 GERMIGNEY

Port. 06 70 54 50 83 - contactcqc@free.fr

RC VESOUL 514 056 977 00010 - APE 7490 B

Pour CLEMENT QUALITE CONSULTING
Signature et cachet

Xavier CLEMENT

pour la société XL TECHNIQUES
Signature et cachet

Jean Luc BONNET

CLEMENT QUALITE CONSULTING

6 Grande rue

70100 GERMIGNEY

☎ : +33 6 70 54 50 83 @ : ContactCQC@free.fr

SARL au capital de 3000 € - RCS VESOUL 514 056 97700010 - APE 7022Z

N° Organisme de formation : 43 70 00590 70