



**➤ Inscriptions / Commandes**

CQFD propose des sessions inter-entreprises dont le calendrier est fixé en avance et se déroulent sur la base du programme détaillé au catalogue ; et des formations sur-mesure que nous organisons dans vos locaux. Le contenu peut être alors personnalisé au contexte et attentes de la structure à travers un entretien téléphonique de cadrage. Les durées peuvent aussi être réévaluées à la hausse pour approfondir ou à la baisse en allégeant le contenu et les apports. Choisir c'est savoir renoncer. Une formation, selon la thématique, apporte un éclairage, présente des outils, des apports théoriques et connaissances approfondies... mais même personnalisée comme nous la proposons, nous rappelons qu'il n'y a pas de recette magique, qu'il n'y a pas de résultat sans effort de la part des participants, qu'il n'existe pas de solution universelle transposable dans tous les établissements pour toutes les situations ; une formation présente différents outils, méthodes et ce sera à chacun de s'en emparer en fonction de son contexte, de son public, de sa préférence. Pour rappel, une formation même personnalisée n'est pas une mission de conseil et il n'y a donc pas de livrable exigible (production pendant la formation). Un Référent Handicap est à votre disposition. Nos formations sont ouvertes à tout public, y compris aux personnes en situation de handicap. Notre organisme est engagé dans une démarche d'accueil et d'accompagnement des personnes en situations de handicap. Ainsi, nous nous engageons à vous proposer des aménagements pédagogiques et/ou d'accessibilité pour compenser les situations individuelles de handicaps éventuels. Les inscriptions ou commandes deviennent fermes sous réserve de disponibilité et de la réception de votre confirmation (contrat ou convention signée et engagement financier). A moins de 20 jours de la prestation, sans engagement financier de la part du client (ou accord de financement en cas de subrogation) la prestation sera reportée. En cas de prépaiement, nous vous ferons parvenir une facture acquittée. CQFD programme ses sessions à l'avance et se réserve le droit de reporter une session pour permettre une organisation dans de bonnes conditions ou d'annuler toute session qui rassemblerait un nombre insuffisant de participants, ou pour tout événement imprévu qui affecterait l'organisation du stage. En cas d'annulation, votre paiement vous sera renvoyé et aucune indemnité ne serait due.

**➤ Contrat/ Convention / Convocation / Attestations**

Les formations de CQFD entrent dans le cadre du plan de développement des compétences conformément aux dispositions du livre IX du code du travail. Un contrat ou une convention de formation sera adressé en 2 exemplaires dont un est à retourner signé et revêtu du cachet de l'entreprise. Il appartient à l'employeur d'aviser les participants préalablement à la formation du contenu du règlement intérieur de CQFD ainsi que du programme détaillé. Les stagiaires qui ne respectent pas les horaires (arrivée, repas, départ anticipé) indiqués sur la convocation échappent à la responsabilité de l'organisme de formation. Dans le cadre d'une session inter-entreprises, le lieu de la formation et les horaires seront précisés sur une convocation envoyée par CQFD environ 3 semaines avant la date du stage au service demandeur qui se chargera de transmettre les éléments à chaque participant. Les attestations de présence seront adressées quelques jours après la formation. CQFD ne pratique pas d'évaluation des compétences pour des formations non certifiantes.

**➤ Prix**

Nos devis sont valables 3 mois. Nos tarifs de formation ne sont pas assujettis à TVA. Ils s'entendent net à payer. Ils couvrent les frais pédagogiques, la documentation remise et les frais de déplacement du formateur sur Paris et proche couronne. Sauf indication particulière sur le devis, les frais de restauration des stagiaires et du formateur sont à la charge du client. Les frais de déplacement, restauration et éventuellement hébergement, pour les missions en vos locaux, seront facturés en sus et précisés, le cas échéant, sur le devis. Leur facturation au forfait a pour principe de simplifier la gestion comptable de part et d'autre sans justificatif exigé. Toute demande postérieure n'aboutira pas. Nous vous laissons vérifier que le forfait est cohérent avant de donner votre accord par la signature du contrat ou de la convention. Si vous pouvez prendre en charge directement des frais (déjeuner ou hébergement par exemples) prévenez-nous lors de l'établissement du devis. Certains documents particuliers (publications, livres, normes...) peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Les livrets remis aux participants sont établis en fonction du déroulé pédagogique mais certains clients souhaitent le relire en amont pour le personnaliser, intégrer des documents internes... Ce travail supplémentaire de personnalisation entraîne des frais supplémentaires d'ingénierie dont le montant sera évalué en fonction des modifications souhaitées. En cas de demande de programme spécifique ou de modifications importantes d'un programme ou de traduction pour une dispensation dans une langue étrangère, CQFD se réserve la possibilité de facturer des frais d'ingénierie. Dans le cas d'une demande de facturation multi-sites (division de la facture entre plusieurs établissements), CQFD pourra facturer des frais de dossier.

**➤ Conditions de règlement / Escompte pour prépaiement / Subrogation par un financeur**

Si le règlement total est joint lors de la commande un escompte de -10% sera appliqué sur le coût pédagogique. Cette offre est caduque si le prépaiement nous parvient à moins de 15 jours de la prestation. Autrement, afin de valider la prestation, un acompte de 50% devra nous parvenir lors de la commande. Le solde est payable sous 30 jours maximum après l'intervention : tout paiement intervenant postérieurement au délai de paiement accordé entraînera l'application de pénalités de retard, calculées sur la base de 10% par mois. Les pénalités de retard sont dues de plein droit et doivent donc être payées spontanément par le débiteur (articles L.441-6 du Code de commerce et 98 du Code des marchés publics). Une indemnité forfaitaire de 40 euros s'ajoutera systématiquement aux pénalités de retard et ce dès le 1<sup>er</sup> jour de retard. Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, une indemnisation complémentaire sera demandée au débiteur (décret du 2 octobre 2012). Conformément aux dispositions du Décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans la commande publique, le délai maximal de paiement des sommes dues au titulaire est de 30 jours à compter de la date de réception de la demande de paiement. D'autre part la prise en charge (totale ou partielle) ou non par un organisme financeur n'influe pas sur le montant à payer. Il vous appartient de vérifier l'imputabilité de la votre stage auprès de celui-ci, de faire votre demande de prise en charge avant la formation. La facture peut être adressée directement au financeur sous réserve que vous ayez effectué une demande de prise en charge avant le début de la formation, que cela soit indiqué clairement sur le bon de commande ou le bulletin d'inscription, et que le client s'est assuré de l'accord de paiement. A défaut d'accord du financeur au plus tard 20 jours avant la formation, vous serez facturé de l'intégralité du coût de la formation. Si le financeur ne prend en charge que partiellement le prix de la formation, le reliquat restera à la charge directe du client. En cas de non règlement par le financeur, quelle qu'en soit la cause, la facture devient exigible auprès du client. Il est recommandé au client de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme désigné car au-delà d'un délai de 60 jours suivant la date de formation, le client devra payer l'intégralité de la facture sous 7 jours maximum. Pour les entreprises ayant moins d'une année d'activité ou celles hors métropole, ou en procédure de liquidation, vente, cessation, PSE, CSP... le paiement total s'effectue à la commande ou à l'inscription. Pour les particuliers finançant sur leurs deniers personnels, un acompte de 30% sera à envoyer après expiration d'un délai de rétractation de 14 jours après réception du contrat ou de la convention. Si CQFD est dans l'attente d'un paiement en retard, il se réserve le droit de suspendre ou d'annuler les prestations en cours, sans pouvoir donner lieu à dommages et intérêts pour le client.

**➤ Débit et inexécution totale ou partielle**

En cas d'annulation ou report de tout ou partie de la prestation par le client, les frais engagés (par exemple les réservations liées au déplacement de l'intervenant) devront être pris en charge sans limite de temps ; à moins de 30 jours francs avant le début de la prestation, CQFD conservera, en plus, à titre de dédommagement, 30 % du prix ; A moins de 15 jours francs et pendant la prestation, toute annulation, absence imprévue ou abandon d'un participant sera facturé à 100 %, aux fins de réparer le préjudice économique subi par CQFD, et ce même en l'absence de contrat (convention) signé. Un report intervenant moins de 15 jours avant le début de la prestation est considéré comme une annulation. Toute prestation commencée est considérée comme dû dans son intégralité. L'inexécution totale ou partielle d'une prestation par rapport au nombre de participants ou à la durée entraîneront le versement de sommes en réparation (en cas d'absence et/ou d'abandon) ou pour dédit (en cas d'abandon antérieur) et feront l'objet d'une facturation distincte. Le client s'engage à faire bénéficier la prestation à un nombre de participants et pour une durée établie. Cet engagement est chiffré et ce montant reste dû quel que soit le(s) motif(s) ou les circonstances justifiant l'absence du ou des participant(s) concerné(s). Si la réalisation partielle est due à CQFD, nous proposerons des modalités pour finaliser la prestation. Le client convient par avance que la responsabilité de CQFD à raison de l'exécution des obligations souscrites au contrat, est strictement limitée aux sommes effectivement payées au titre de ce contrat. La responsabilité de CQFD ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations découle d'un cas de force majeure ou fortuit tel tout événement imprévisible au sens de l'article 1218 du Code civil. Une grève, un incident, la maladie du formateur sont des exemples de situations imprévisibles n'entraînant pas de dédommagement. Hors de ces situations échappant au contrôle, CQFD serait engagé sur les sommes connues, convenues et validées en amont.

**➤ Propriété intellectuelle des documentations et supports**

Tous les supports, programmes, cours, travaux et documentations demeurent la propriété intellectuelle exclusive de leurs auteurs. L'utilisation des documents remis est soumise à l'article 40 de la loi du 11 mars 1957 : « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou ses ayants-droit ou ayants-cause est illicite ». Toute représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, ne respectant pas la législation en vigueur constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et 429 du Code Pénal. Ces supports ne peuvent en aucun cas être communiqués à des tiers autres que les participants sans l'accord écrit et préalable de CQFD. La responsabilité du client serait engagée si un usage non autorisé préalablement était fait de ces supports. Les entreprises sont solidairement responsables avec les participants de toute infraction aux dispositions qui précèdent.

**➤ Intervenants / consultants / formateurs / prestataires**

CQFD s'autorise à faire intervenir tout sous-traitant de son choix, que ce soit pour des raisons de technicité, de disponibilité ou de lieu d'intervention. Le client s'engage à s'interdire strictement tout contact ultérieur avec les consultants et formateurs envoyés par CQFD, sans regard sur leur statut, la durée, le type de contrat les liant à CQFD par quelque moyen que ce soit aux fins d'organiser une future prestation (sous n'importe quelle forme, contrat et autres moyens et pour n'importe quel objet) ou pour une éventuelle embauche. En cas de violation de cette obligation, le client devra verser à CQFD, à titre de clause pénale, une somme irréductible de 10.000 euros. En outre, CQFD se réserve le droit de faire ordonner immédiatement la cessation de l'activité et/ou de la relation contractuelle, ainsi que le droit de réclamer des dommages et intérêts au titre du préjudice subi.

**➤ Attribution de juridiction**

L'élection de domicile est faite par CQFD à l'adresse de son siège social. Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout différend susceptible d'intervenir entre elles à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du contrat. A défaut d'accord amiable, le différend sera soumis au Tribunal de Commerce de Pontoise (95) appliquant la loi française.

Toute inscription ou commande vaut acceptation des conditions générales de vente ci-dessus ainsi que du règlement intérieur applicable aux stagiaires et engage les contractants sur ces conditions générales qui prévalent par conséquent sur tout autre document de l'acheteur et notamment sur toutes conditions générales d'achat. CQFD est libre de modifier à tout moment, les présentes CGV afin entre autres de prendre en compte toute évolution légale, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique. La version qui prévaut est celle qui est accessible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.cqfd-formation.fr/cgv.htm>



# PROCESSUS

**Bulletin d'inscription :** En remplissant le bulletin d'inscription, vous nous permettrez de recueillir des informations permettant la préparation administrative (adresse de facturation...), financière (nombre de participants, modalités de paiement...) et pédagogique (handicap...). Même si vous n'avez pas encore toutes les données, remplissez les éléments déjà en votre connaissance.

**Calendrier :** Nous programmons nos sessions à l'avance et nous réservons le droit de reporter une session pour permettre une organisation dans de bonnes conditions ou d'annuler toute session qui rassemblerait un nombre insuffisant de participants, ou pour tout événement imprévu qui affecterait l'organisation du stage. Votre paiement vous serait alors renvoyé. Nous soulignons que nous souhaitons former en petit groupe pour privilégier la prise de parole de chacun et les échanges. Votre choix d'inscription à l'une des sessions est aussi conditionné à vos délais d'instruction (délai pour nous renvoyer le contrat, pour procéder à l'engagement financier ou délai de réponse de votre opco, par exemple).

**Convention :** Un contrat/convention vous sera envoyé et sera à nous retourner signé. Les modalités de paiement y seront précisées.

**Engagement financier :** La commande, et donc l'inscription, ne sera validée qu'après réception d'un engagement financier (acompte, prépaiement, accord de subrogation de votre opco, bon d'engagement choruspro)

**Questionnaire de positionnement :** En amont de la formation, un questionnaire individuel permettra aux stagiaires d'exprimer des questions techniques, interrogations, etc. qu'ils auraient afin que le formateur puisse appréhender pour chaque stagiaire, leur compréhension des objectifs de formation, les points sur lesquels ils souhaitent insister et leurs attentes complémentaires à cette formation. Ce qui permet de développer une approche "adaptative" de la formation en identifiant les besoins spécifiques de chaque apprenant que ce soit en termes de connaissances ou de compétences prioritaires à renforcer ou à développer. Cela permet aussi d'influencer positivement la motivation et l'engagement des participants, en démontrant que le formateur est sincèrement prêt à proposer un apprentissage davantage adapté.  
<https://www.cqfd-formation.fr/questionnaire-de-positionnement.htm>

**Convocation :** Environ un mois avant la session, nous vous enverrons une convocation à remettre à chaque participant accompagnée du règlement intérieur de la formation, précisant l'adresse de formation et les horaires.

## *Pendant la formation*

**Livret pédagogique :** Nous remettons aux stagiaires un livret pour rappel des points clés dispensés pendant la formation.

**Auto-évaluation des acquis :** Par un questionnaire en fin de parcours, nous amenons les stagiaires à initier une réflexion sur un plan d'actions par rapport aux différents points relevés au cours de la formation. Cette étape aide les stagiaires à se fixer des priorités une fois de retour à leurs postes.

**Evaluation à chaud :** A l'issue, les stagiaires seront amenés à se prononcer sur leur satisfaction quant à la formation qu'ils viennent de suivre.

## *Après la formation*

**Bilan qualité :** Nous vous enverrons une synthèse des notes et verbatim recueillis auprès des participants. Cet outil sous forme de données statistiques vous permettra d'avoir un suivi qualitatif de notre intervention.

**Sanction de la formation :** Nous vous enverrons les attestations de présence individuelles accompagnées d'une copie de la feuille de présence.

**Facture :** Selon la modalité de paiement choisie, nous vous enverrons la facture accompagnée d'un questionnaire d'évaluation à votre attention, pour que vous puissiez nous faire part de votre expérience en termes de relation commerciale et administrative avec nous.