



## CATALOGUE 2023

---

## LES FORMATIONS

---

## NOTRE ÉQUIPE

Créé en 1997 par Olivier LAURIOL la mission d'ARKOSE CONSULTING est de construire les solutions de rééquilibrage de la relation commerciale entre la production et la distribution dans les réseaux de la grande distribution, de la santé et du monde agricole.

Nous sommes une équipe...

Pluridisciplinaire pour vous accompagner sur un autre chemin et dans un autre discours avec vos clients.

Avec une triple expertise d'ex- acheteurs distributeurs, ex-industriels et juristes. Ayant une capacité de mobiliser des experts sur un mode de gestion de projet.

La complémentarité de notre équipe nous permet de construire avec vous des solutions de développement de chiffre d'affaires et de rentabilité :

- Spécifiques à votre société et à votre marché
- Globales ou à la carte
- Qui tiennent compte de l'actualité et de la réalité de la relation commerciale
- avec une structure d'équipe par métier
- en embarquant les RH dans leur nouveau rôle dans la performance commerciale, à l'heure de la transformation des organisations et des compétences : GPEC, formation avec la création de nouveaux parcours de formation intégrant le CPF, évolution des référentiels, gestion des talents...

**Découvrez notre offre de formations dont l'objectif est de répondre à vos enjeux professionnels et ceux de vos organisations.**



### L.A SOLUTION AVOCATS

Cabinet d'avocat dédié au droit des affaires.  
.Laetitia Lemmouchi-Maire offre son expertise juridique sur les petits déjeuners et sur plusieurs de nos formations.



### INSIGHT DISCOVERY



Programmes de développement des talents permettant aux entreprises du monde entier d'obtenir le meilleur de leurs équipes sur leur lieu de travail.

Nos consultants Laurent Dubois et Aurélie Pradel sont nos praticiens Insight.

### ZERO TO ONE TECHNOLOGY

Outil de diagnostic et d'entraînement au face à face. Une intelligence artificielle unique au monde dont Laurent Dubois est le seul formateur expert dans le monde de la négociation.



### LIGUE MAJEUR D'IMPROVISATION



Improvisation théâtrale de la scène à l'entreprise.

Olivier Descargues et Vincent Tribout vous aide dans les postures à tenir dans vos négociations.

## NÉGOCIATION

Préparer vos négociations régionales avec les SCA

Négociation avancée en centrales d'achats.

Réussir vos premiers pas dans le métier de Compte Clé.

Rouvrir la négociation tarifaire avec les centrales d'achats

## TARIF

Négocier vos tarifs successifs avec les centrales d'achats

## Petit déjeuner FOOD

Chaque mois, Olivier Lauriol et L.A Solution Avocats joignent leurs expertises pour proposer à leurs clients le « petit déjeuner de la négociation ». Cette réunion de 2 heures, permet de faire un point sur l'actualité sectorielle commerciale et réglementaire qui agite la relation d'affaire entre nos clients et les enseignes de la Grande Distribution alimentaire et spécialisée.

## Petit déjeuner Pharmacie

Olivier Lauriol et le cabinet Magenta joignent leurs expertises pour proposer à leurs clients le « petit déjeuner de la pharmacie ». Cette réunion de 2 heures, permet de faire un point sur l'actualité sectorielle commerciale et réglementaire qui agite la relation d'affaire entre nos clients et les enseignes.

## Plan d'actions conseils (PAC)

Prenez 3h.45 pour faire une pause stratégique avec Laetitia Lemmuchi-Maire et Olivier Lauriol et élaborer un plan d'actions avec un quart d'heure d'avance opérationnel sur l'actualité...

## Préparer vos négociations régionales avec les SCA

O  
B  
J  
E  
C  
T  
I  
F  
S

**Booster votre niveau de préparation pour optimiser votre réussite auprès de vos interlocuteurs régionaux.**

**Aborder les situations classiques rencontrées lors des GT et identifier des pistes possibles de réponses.**

**Performer dans « l'écosystème Galec »**

### Méthodes pédagogiques

- Succession de cas concrets et actuels permettant d'aborder les multiples facettes du métier de négociateur.
- Les apports croisés et complémentaires des deux consultants (ex Fournisseur et ex Acheteur) permettant d'explorer la quasi-totalité des bases du métier de Compte Clé en région.
- Mini mises en situations de négociations en face à face sur des cas réels au cœur de l'actualité de la campagne 2023.
- Feedbacks immédiats à l'issue des ateliers.
- Un cas concret est envoyé en amont de la session pour servir de base à la préparation (J1) et aux entraînements (J2) : « Cas SCAMAL »



#### Intervenant (J-1)

**Laurent DUBOIS**

Ex-cadre de l'industrie  
Expertise de l'ensemble des fonctions commerciales terrain de chef de secteur à directeur commercial



#### Intervenant (J-2)

**Ex-acheteur en centrales**

Spécialiste de la négociation

### Pré-réquis

Etre concerné par les négociations régionales et avoir idéalement déjà pratiqué les RDV régionaux, en SCA ou sur d'autres entités (SU, ITM, CRFR...).

Méthodes

## J- 1 : PREPARATION D'UNE NEGOCIATION REGIONALE EN SCA

### I. L'ÉCOSYSTÈME GALEC (Intro 15 MN)

- Les particularités de la culture achats GALEC : PE, classification des fournisseurs, politique commerciale d'enseigne et organisation, GT officiels et non officiels...
- L'approche de la négociation : la disparité des demandes, maillage du national avec le régional, le local,...

### II. PRÉPARATION DE LA NÉGOCIATION REGIONALE

- Construction d'un simulateur de négociation régionale
- Quelles contreparties obtenir en région ?
- Traitement des principales objections : PE, accords région, anniversaires, salons régionaux, pénalités.

### III. PREPARATION DU CAS PRATIQUE (EN COLLECTIF)

## J- 1 : PREPARATION D'UNE NEGOCIATION REGIONALE EN SCA

Partage de la compréhension de l'acheteur sur la préparation de rdv par chacun des participants :

- Test de profil de négociateur
- Quels sont les éléments manquants indispensables afin de parler « son langage », gagner en sens et en proximité, et donc en efficacité ?
- Comment vous synchroniser et rendre l'entretien fluide et performant afin d'atteindre votre objectif ?
- Debriefing : Déceler vos points forts et vos points de progrès de présentation en négociation régionale
- Rappels si besoin sur l'argumentation, le traitement des objections, la posture à tenir face à la pression.

#### Dates



25 & 26 janvier 2023  
14 & 15 mars 2023

#### Prix



1700 € HT  
Déjeuner inclus

#### Population concernée



Directeurs commerciaux  
Directeurs marketing  
Compte-Clés

#### Quizz



Quizz des acquis  
Questionnaire de  
satisfaction

#### Lieu



PARIS

#### Horaires



De 9h30 à 17h30  
2 jours  
14 heures présentielles

Inscriptions via [l.dubois@arkose.net](mailto:l.dubois@arkose.net)

Si vous êtes en situation de handicap ou de santé qui impacte le suivi de la formation, merci de contacter notre référent par mail : [referent-handicap@arkose.net](mailto:referent-handicap@arkose.net)

## Négociation avancée en centrales d'achats

### Objectifs

Maîtriser deux domaines complémentaires essentiels à l'écosystème actuel de la négociation : a) Les notions juridiques simples b) Le pilotage de vos comptes d'exploitation enseignes.

Bâtir vos stratégies de négociation : de la descente tarifaire en 10 x net aux simulateurs de négociation par enseigne.

Développer votre capacité à gérer les situations les plus délicates face à vos multiples interlocuteurs en centrales d'achats : Pénalités et Réouvertures des négos tarifaires.

### Méthodes pédagogiques

- Recueil des attentes en amont + accès durable aux documents pédagogiques de la session sur toute la durée de votre parcours professionnel.
- Succession de cas concrets permettant d'aborder les nouvelles situations créées par le contexte économique et juridique actuels.
- Les apports croisés et complémentaires des deux consultants (ex-industriel et ex-acheteur) permettent d'explorer les principales pistes face aux écueils qui peuvent surgir lors d'une négociation.
- Mini mises en situation de négociation en face à face.
- Feedbacks immédiats à l'issue des ateliers.
- Partages d'expériences avec les participants.



#### Intervenant (J-1)

**Laurent DUBOIS**

Ex-cadre de l'industrie  
Expertise de l'ensemble des fonctions commerciales terrain de chef de secteur à directeur commercial



#### Intervenant (J-2)

**Ex-acheteur en centrales**

Spécialiste de la négociation

### Méthodes

#### Pré-réquis

Toute personne amenée à négocier pour l'entreprise auprès de clients nationaux et régionaux avec, une expérience confirmée dans la négociation.

## JOUR 1 : EPHEMERIDE DE LA NEGOCIATION & CONSEQUENCES DANS LA PRATIQUE METIER

- Contexte juridique actuel : LME & EGALIM 2 (Indicateurs , intrants, MPA, alim et non-al, ....)
- Le cadre juridique opérationnel : quels angles choisir pour renforcer son agilité dans la négociation.
- Les enseignements des dernières enquêtes sectorielles de la DGCCRF dans l'exécution du plan d'affaires.

### LA NÉGOCIATION EN CONTEXTE INFLATIONNISTE:

- Muscler les CGV en incluant les dernières recommandations et les engagements liés à l'actualité.
- • Cas particuliers des hausses tarifaires et de la réouverture des négociations.
- • Différence entre marge commerciale et rentabilité : Passer du 3 x net au 10 x net.
- • Avec quel niveau de transparence pouvez-vous avancer avec vos clients distributeurs.

## JOUR 2 : FAIRE FACE A LA DESTABILISATION

- Les différences de perception entre Acheteurs et Fournisseurs.
- Identifier et déjouer les principaux pièges qui peuvent surgir en rendez-vous pour influencer et déstabiliser les fournisseurs.
- Entraînements sur les résistances les plus fréquentes, les plus actuelles et les plus complexes.

### ENTRAINEMENTS :

- Etude de cas particuliers, au plus près de l'actualité (HMP, PENALITES, ...).
- • Debrief à chaud et partages collectifs.
- • Co-construction des meilleures pratiques.

#### Dates



22 & 23 février 2023

#### Prix



1490€ HT  
Déjeuner inclus

#### Population concernée



Directeurs commerciaux  
Directeurs marketing  
Compte-Clé

#### Quizz



Quizz des acquis  
Questionnaire de  
satisfaction

#### Lieu



PARIS

#### Horaires



De 9h30 à 17h30  
2 jours  
14 heures présentielle

Inscriptions via [l.dubois@arkose.net](mailto:l.dubois@arkose.net)

Si vous êtes en situation de handicap ou de santé qui impacte le suivi de la formation, merci de contacter notre référent par mail : [referent-handicap@arkose.net](mailto:referent-handicap@arkose.net)

## Réussir vos premiers pas dans le métier de compte-clé

### Objectifs

S'initier aux bases fondamentales du métier de compte-clé national ou régional, pour aboutir à un accord cadre avec vos centrales d'achats.

S'approprier les techniques et les bons réflexes en situation de négociation.

Maîtriser la boîte à outils du compte-clé : l'éphéméride d'une campagne de négociation, définition des objectifs, contreparties possibles, descente tarifaire, « SRP », calcul de HMP, neutralité, déflation ainsi que quelques notions clés juridiques opérationnelles...

### Méthodes pédagogiques

- Succession de cas concrets et actuels permettant d'aborder les multiples facettes du métier de négociateur.
- Les apports croisés et complémentaires des deux consultants (ex Fournisseur et ex Acheteur) permettant d'explorer la quasi-totalité des bases du métier de compte clé.
- Mises en situation de négociation en face à face sur des cas réels de négociation, au cœur de l'actualité de la campagne 2023..
- Feedbacks immédiats à l'issue des ateliers.
- Partages d'expériences avec les participants.



#### Intervenant (J-1)

**Laurent DUBOIS**

Ex-cadre de l'industrie  
Expertise de l'ensemble des fonctions commerciales terrain de chef de secteur à directeur commercial



#### Intervenant (J-2)

**Ex-acheteur en centrales**

Spécialiste de la négociation

### Méthodes

#### Pré-réquis

Avec ,ou sans, une première expérience de négociation.

## J-1 : PRÉPARER LES RDV DE NÉGOCIATION

### I EN AMONT DES NEGOCIATIONS

- De l'équation du commerce aux enjeux de la négociation nationale.
- Délimiter votre périmètre d'action dans le cadre de l'éphéméride de la négociation

### II A L'APPROCHE DES NÉGOCIATIONS : LA PRÉPARATION D'UNE CAMPAGNE

- 1 - Processus et outils de préparation de la campagne de négociation
  - 10 notions clés associées à la négociation incluant des notions juridiques simples
  - Boîte à outils et matrices de préparation de rendez-vous
  - Comment « peser » sur le contexte des négociations commerciales: définir votre stratégie de négociation
- 2 - Augmenter son impact dans le face à face client
- 3 - Maîtriser les calculs arithmétiques au travers d'exercices pratiques : descente tarifaire, après l'accord national, calcul HMP, impact des demandes sur le 3 net et le 4 net, SRP et autres notions clé
- 4 - Préparation d'un cas concret pour le jour 2

## J-2 : DECRYPTER LES ENJEUX DE LA NÉGOCIATION AVEC UN ACHETEUR

### III - LA CONDUITE DES NÉGOCIATIONS

1. Différentes phases de la négociation
  - Construire sa négociation et tenir ses positions
  - L'enchaînement des différentes phases
  - Postures à privilégier et postures à éviter
2. Processus d'échanges • Niveau d'exigence • Gestion des objections • Gestion des contreparties et des demandes de concessions • Gestion de la conclusion

### IV - ASPECTS COMPORTEMENTAUX :

Entraînements et mises en situation face à un ex acheteur, spécialiste de la négociation multi-marchés et multi-enseignes.

#### Dates



16 & 17 janvier 2023  
21 & 22 mars 2023

#### Prix



1490€ HT,  
SUPPORT,  
DEJEUNER INCLUS

#### Population concernée



Toute personne amenée à négocier pour  
l'entreprise auprès de clients nationaux et  
régionaux

#### Quizz



Quizz des acquis  
Questionnaire de  
satisfaction

#### Lieu



PARIS

#### Horaires



De 9h30 à 17h30  
2 jours  
14 heures présentiels

Inscriptions via [o.lauriol@arkose.net](mailto:o.lauriol@arkose.net)

Si vous êtes en situation de handicap ou de santé qui impacte le suivi de la formation, merci de contacter notre référent par mail : [referent-handicap@arkose.net](mailto:referent-handicap@arkose.net)

## Rouvrir la négociation tarifaire avec les centrales d'achats

### Objectifs

Se préparer à la négociation d'un nouveau tarif général.

Exploiter l'ensemble des opportunités apportées par le nouveau dispositif juridique.

S'entraîner pour valider la pertinence de son approche grâce à des mini mises en situation.

### Méthodes pédagogiques

- Maîtriser toutes les étapes du déploiement d'un nouveau tarif auprès des Distributeurs dans le contexte économique actuel.
- Être crédible dans l'argumentation tarifaire quand les Distributeurs freinent au maximum les dérives inflationnistes.
- Aller vers plus de transparence avec les Distributeurs...sans dévoiler toute votre chaîne de valeur.
- Connaître les leviers juridiques opérationnels spécifiques à la renégociation tarifaire.
- Savoir déjouer les principaux pièges utilisés par les distributeurs



#### Intervenant Laurent DUBOIS

Ex-cadre de l'industrie  
Expertise de l'ensemble des fonctions commerciales terrain de chef de secteur à directeur commercial



#### Intervenant Olivier LAURIOL

Fondateur du cabinet  
Ex-acheteur  
Spécialiste en stratégie de négociation appuyée sur le cadre juridique

### Méthodes

### Pré-réquis

- Avoir au moins 2 ou 3 tours de négociation en centrales nationales et/ou régionales
- Connaissances juridiques opérationnelles de base, en lien avec la négociation commerciale.

## • Se préparer à la renégociation tarifaire avec les Distributeurs

- o Contexte de la réouverture des négociations (communications des pouvoirs publics et des organismes métiers)
- o Rappel sur les composantes du tarif général
- o Conditions de variabilité du tarif - Sources disponibles

## • Ce qu'il faut partager et documenter absolument avec les Distributeurs

- o Définir votre stratégie et le contenu de votre communication vers les Distributeurs
- o Inscrire votre stratégie dans votre communication globale
- o A faire / Ne pas faire

## • Les apports juridiques opérationnels à activer lors de votre négociation tarifaire

- o Les leviers juridiques
- o Les leviers d'influence

## • Premières réponses possibles face aux postures des Distributeurs

- o Ouverture partielle
- o Fermeture totale
- o « Pas de son, pas d'image »

## • Ateliers pratiques & Mises en situations

- o Validation des trajectoires possibles de négociation
- o Eléments de langage
- o A faire / A éviter

### Dates



Disponible en intra entreprise

### Prix



950€ HT

### Population concernée



Tous les acteurs en charge de la négociation tarifaire, au niveau national et régional.

### Quizz



Quizz des acquis  
Questionnaire de satisfaction

### Lieu



PARIS

### Horaires



De 9h30 à 17h30  
1 jour  
7 heures présentielles

Inscriptions via [o.lauriol@arkose.net](mailto:o.lauriol@arkose.net)

Si vous êtes en situation de handicap ou de santé qui impacte le suivi de la formation, merci de contacter notre référent par mail : [referent-handicap@arkose.net](mailto:referent-handicap@arkose.net)

## Négocier vos tarifs successifs avec les centrales d'achats

### Objectifs

Préparer l'application des variations successives de vos tarifs à vos clients en Marques Nationales et Marques Distributeurs. Cette formation concerne les réseaux GSA, GSB, e-commerce, Food Service, RHF et BtoB.

Exploiter l'ensemble des opportunités apportées par le dispositif juridique actuel.

S'entraîner pour valider la pertinence de son approche grâce à des mises en situations-flash.

### Méthodes pédagogiques

Bâtir des scénarii pour appliquer les fluctuations de son tarif.

Traiter les objections et situations conflictuelles imposées par le client.

Déterminer et manier les leviers juridiques spécifiques à la renégociation tarifaire.

Anticiper les impacts dans le pilotage de vos comptes-clients et de vos outils tarifaires.

Partager les bonnes pratiques avec les consultants et vos confrères d'autres catégories.



#### Intervenant Laurent DUBOIS

Ex-cadre de l'industrie  
Expertise de l'ensemble des fonctions commerciales terrain de chef de secteur à directeur commercial



#### Intervenant Olivier LAURIOL

Fondateur du cabinet  
Ex-acheteur  
Spécialiste en stratégie de négociation appuyée sur le cadre juridique

### Méthodes

#### Pré-réquis

- Avoir au moins 2 ou 3 tours de négociation en centrales nationales et/ou régionales.
- Connaissances juridiques opérationnelles de base, en lien avec la négociation commerciale.

## Se préparer à la renégociation successive de votre tarif

- Contexte actuel et perspectives de la campagne de négociation 2023.
- Reprendre en main le sens et le poids de ce qu'est le tarif d'un fournisseur dans la négociation.
- Rappel sur les composantes économiques et juridiques du tarif général 2022.

## Ce qu'il faut partager et documenter absolument avec les distributeurs

- Définir votre stratégie de communication vers les distributeurs : que dire, comment, à qui ...?
- "Vendre" ses CGV.
- Les leviers d'influence actionnés chez votre client.
- Passer du 3 fois net au 10 fois net.

## Boîte à outils juridiques opérationnelle

- Synthèse des sources disponibles (Rapport du Sénat, Charte d'engagement du 31 mars 2022...)
- Les notions clés du cadre contractuel qui structurent les négociations normales.

## Ateliers pratiques & Mises en situations

- Les trajectoires possibles de négociation
- Faire face aux différentes postures constatées de la part des clients depuis le 1er avril 2022

### Dates



Disponible en intra-entreprise

### Prix



990€ HT

### Population concernée



Tous les acteurs en charge de la négociation tarifaire, au niveau national et régional.

### Quizz



Quizz des acquis  
Questionnaire de satisfaction

### Lieu



PARIS

### Horaires



De 9h30 à 17h30  
1 jour  
7 heures présentielles

Inscriptions via [o.lauriol@arkose.net](mailto:o.lauriol@arkose.net)

Si vous êtes en situation de handicap ou de santé qui impacte le suivi de la formation, merci de contacter notre référent par mail : [referent-handicap@arkose.net](mailto:referent-handicap@arkose.net)

## NOS OBJECTIFS

Arkose s'engage dans l'accessibilité à tous et à toutes dans ses formations. Pour cela, nous mettons en place des formations adaptés aux demandes de nos clients.

Si vous êtes en situation de handicap ou de santé qui impacte le suivi de la formation; contacter notre référent par mail :

[referent-handicap@arkose.net](mailto:referent-handicap@arkose.net)

Précisez dans le corps de ce mail, vos besoins pour suivre la formation. Arkose s'engage à respecter vos demandes et à les mettre en place afin de répondre à vos attentes.

Merci de nous prévenir au moins 15 jours avant la formation pour nous permettre de vous accompagner.

## SAS ARKOSE & ASSOCIES - APPLIQUÉES LE 1ER JANVIER 2022

### Préambule

Depuis 1997, la société ARKOSE & ASSOCIES propose des missions de formation et de conseils auprès des fournisseurs de la grande distribution, du réseau officinal et des coopératives agricoles, qui souhaitent être accompagnés dans le cadre de leur développement dans ces 3 réseaux.

La mission de la société est de participer à un rééquilibrage des relations entre le fournisseur et son client en créant un contexte de la négociation loyal, équilibré, global et conforme aux enjeux sociétaux tels qu'ils évoluent quotidiennement.

Nos présentes Conditions Générales de Vente (CGV), socle unique de notre relation contractuelle avec nos clients, se réfèrent au Code du Commerce et définissent les conditions de collaboration que nous proposons à nos clients. Elles leur sont, à ce titre, systématiquement remises, pour leur permettre de passer commande de nos prestations.

Elles indiquent également à nos clients la démarche qualité qu'ARKOSE met en œuvre au quotidien pour apporter des missions de forte valeur commerciale et humaine, en s'appuyant sur le cadre réglementaire concernant la formation (2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle et Décret 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences).

### A - Principes généraux

Toute commande de prestation de formation ou de conseil passée auprès d'ARKOSE & ASSOCIES entraîne l'adhésion complète et sans réserve du client à ces Conditions Générales, notwithstanding les clauses pouvant figurer dans ses conditions générales d'achats. L'éventuelle acceptation de ces dernières, qui ne peut être qu'expresse et revêtir une forme écrite, ne doit avoir pour objet que de compléter les présentes conditions générales de vente en cas de silence de celles-ci. En l'absence de négociation écrite dans le cadre des conditions particulières de ventes, toute condition contraire aux présentes CGV sera inopposable à ARKOSE & ASSOCIES, quel que soit le moment où elle aura été portée à sa connaissance.

Par ailleurs, un règlement intérieur applicable à tous les participants suivant une formation dispensée par notre société ainsi qu'un livret d'accueil, font partie intégrante de nos CGV. Le règlement intérieur est consultable sur notre site. Le livret d'accueil pourra être envoyé au commanditaire de notre client.

### B - Nos missions

#### 1 FORMATION INTER-ENTREPRISES

##### 1-1 Définition

Prestation de formation, en présentiel ou à distance, regroupant plusieurs sociétés, autour d'un thème énoncé par une proposition commerciale préalable (mailing, e-mailing, web document...). L'organisation de la formation est gérée par ARKOSE & ASSOCIES. Le nombre de participants est défini pour chaque session par ARKOSE & ASSOCIES, afin de maintenir un niveau d'échange pédagogique de qualité avec les participants.

##### 1-2 Prix

Le montant de la participation aux sessions de formations Inter-Entreprises est fonction du thème et apparaît dans nos propositions commerciales. La présentation de nos sessions, dates et prix sont consultables sur notre site Internet ([www.arkose.net](http://www.arkose.net)) et est actualisée en permanence.

##### 1-3 Convention de formation

1-3.1 Le contrat se conclut à réception, par ARKOSE & ASSOCIES, du formulaire d'inscription signé et/ ou par courriel de confirmation ou par tout moyen écrit confirmant son accord.

1-3.2 A réception de cet engagement, ARKOSE & ASSOCIES adresse au client une convention de formation, assortie d'une convocation au participant indiquant le lieu et l'horaire de formation, ainsi que la durée.

1-3.3 La prise en compte des inscriptions se fait en fonction de l'ordre d'arrivée des bulletins d'inscription.

Cette inscription peut être soumise par le client à une demande préalable d'information sur les sociétés inscrites à cette session, ceci afin de tenir compte des contraintes de compliance de nos clients.

##### 1-4 Paiement Inter-entreprises :

Excepté le cas où un dossier de prise en charge OPCO sera ouvert, le règlement complet du prix de la formation devra être effectué par le client, et reçu par ARKOSE & ASSOCIES, avant le démarrage de la formation. A défaut, les participants pourront ne pas être acceptés dans la formation.

##### 1-5 Fin de la formation

Une attestation lui est remise ainsi que le support de la formation.

Un formulaire de satisfaction de la formation est remis au stagiaire pour faire part de son niveau de satisfaction.

Un quiz d'évaluation sera transmis au participant.

##### 1-6 Annulation

En cas d'annulation de l'inscription, notifiée par toute voie écrite, assortie de la preuve de son envoi, dans un délai de 8 jours précédant le premier jour de l'intervention, ou en cas de non présentation à la formation, la globalité du prix de la formation sera facturée au client.

## 2. FORMATION INTRA- ENTREPRISE

### 2-1 Définition

Intervention en présentiel ou distanciel, d'une durée variable, autour d'un thème défini en fonction d'un cahier des charges établi conjointement avec le client, en tenant compte de ses spécificités et de son marché.

### 2-2 Barème de Prix

2-2.1 Nos prix s'appliquent à tout groupe n'excédant pas 10 participants.

2-2.2 Le prix H.T. est en fonction du tarif en vigueur.

2-2.3 Les frais éventuels liés à la prestation du (ou des) consultant (s), (déplacement(s), hébergement(s), frais techniques, restauration...) sont remboursables sur justificatifs, en sus du montant de la formation. 2-2.4 La base de la refacturation de ces frais sera fonction de notre grille de remboursement, complétée par l'information concernant la situation du consultant.

### 2.3 Conclusion du contrat de prestation

2.3.1 Le contrat se conclut à réception, par ARKOSE & ASSOCIES, de la proposition commerciale datée, signée, par le client ou de toute mention explicite écrite exprimant l'accord du client accompagné du règlement d'un acompte égal à 30 % du montant global T.T.C de la prestation.

2.3.2 A réception de la proposition commerciale acceptée et de son acompte, ARKOSE & ASSOCIES adresse au client par courriel une convention simplifiée de formation ou d'un contrat de prestation.

2.3.3. Toute mission ne peut débuter qu'après réception de l'accord du client.

### 2.4 Paiement

Le règlement de la facture du solde est à effectuer dans un délai de 30 jours, à compter de la date d'émission de facture

### 2-5 Annulation

En cas d'annulation de la mission, notifiée par toute voie écrite, assortie de la preuve de son envoi, dans un délai de 15 jours précédant le premier jour de l'intervention, le paiement d'un dédommagement de 30 % du montant total de la prestation prévue sera demandée au client, ainsi que le remboursement des frais techniques et de déplacements déjà engagés.

## 3. MISSION DE CONSEIL

### 3.1 Définition

Mission d'une durée variable, auprès d'un client, visant à accompagner un client autour d'une problématique de changement de son organisation, de sa stratégie ou de ses outils internes sous la forme de séances de travail en présentiel ou à distance.

### 3.2 Prix

3.2.1 Le prix de mission est fixée selon les modalités de celle-ci, sous forme d'un forfait horaire, journalier, mensuel, ou annuel.

3.2.2 Le prix H.T. est en fonction du tarif en vigueur.

### 3.3 Conclusion du contrat de prestation

3.3.1 Le contrat se conclut à réception par ARKOSE & ASSOCIES, de la proposition commerciale, datée, signée, par le client, accompagnée de toute mention explicite écrite et donnera lieu à une facturation mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

Le versement d'un acompte de 30 % sera demandé à la commande et accompagnera le contrat de prestation.

3.3.2 A réception de la proposition commerciale signée, acceptée et de son acompte, ARKOSE & ASSOCIES adressera au client le contrat de prestation.

### 3.3 Annulation

En cas d'annulation de la mission, notifiée par toute voie écrite, assortie de la preuve de son envoi, dans un délai de 15 jours précédant le premier jour de l'intervention, le paiement d'un dédommagement de 30 % du montant total de la prestation prévue sera demandée au client, ainsi que le remboursement des frais techniques et de déplacements déjà engagés.

## C. Dispositions communes

### 1 – Modalités liées au paiement

1-1 Paiement par un organisme mandaté par notre client (OPCO, procurement, centrale prestataire de paiement...)

1.1.1 Si le client souhaite que le règlement soit émis par l'un de ses mandatés, il lui appartient :

- de veiller à transmettre les informations complètes à ce mandaté pour créer un ordre d'achat ou une prise en charge.
- transmettre à ARKOSE & ASSOCIES les coordonnées du prestataire mandaté et le process de facturation à suivre auprès de ce mandaté.

Nous rappelons que le signataire du contrat de mission représentant notre client est le responsable légal du bon paiement de la mission. En cas de dysfonctionnement, il s'engage à faire respecter par son mandaté le respect des CGV et les termes du contrat passés par ARKOSE & ASSOCIES.

1.1.2 Toute dématérialisation des process administratifs imposés par le mandaté qui inclurait une ressaisie de données permettant un bon paiement, déclencherait une facture supplémentaire de traitement administratif de 50 € par dossier client associé à un N° de commande.

1.1.3 Si la prise en charge par le mandaté n'est que partielle, le reliquat sera refacturé au client.

1.1.4 Aucune demande de financement par l'OPCO ou centrale de prestataire ne pourra être acceptée une fois la mission commencée par ARKOSE & ASSOCIES.

1.1.5 Les factures sont payables au siège administratif de notre société (29 rue Eugène Eichenberger 92800 PUTEAUX) dans un délai maximal 30 jours à compter de la date d'émission de facture, date à laquelle le montant des factures doit être effectivement crédité sur le compte de notre société.

Il s'effectue également à l'ordre d'ARKOSE & ASSOCIES, par chèque bancaire ou par virement sur notre compte bancaire : SOCIETE GENERALE 7 rue de Paron – 91370 VERRIERES LE BUISSON, Cpt N° 00027000730

Les billets à ordre et les effets préalablement envoyés à l'acceptation doivent être reçus au siège administratif de notre société et encaissables en banque dans un délai de 10 jours au plus tard avant l'échéance de la facture.

## 1- 2 – Retard de paiement

2.1 Le paiement de nos factures est exigible 30 jours après leur envoi.

2.3 Le défaut de paiement de nos factures à l'échéance entrainera la facturation auprès du client de pénalités calculées sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

## 2 - Clause de confidentialité

Nous garantissons la totale confidentialité sur les informations délivrées par nos clients dans le cadre de nos missions de formation, et sur tous les documents envoyés au siège de la société ARKOSE & ASSOCIES.

Cet engagement peut faire l'objet d'un écrit joint au bon de commande.

## 3 - Accueil de personnes en situation de Handicap

Le commanditaire de la formation s'engage à informer ARKOSE & ASSOCIES si un participant est en situation de handicap.

Un délai suffisant et nécessaire (plus de 30 jours avant le début d'une formation) est demandé afin d'offrir les mêmes conditions d'accès que celles réservées aux personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente.

Il s'agira de vérifier les modalités d'accès:

- un accès physique pour le cadre bâti et l'utilisation des équipements;
- un accès informationnel pour le repérage spatial;
- un accès communicationnel pour la qualité de l'accueil;
- et enfin, un accès organisationnel afin d'offrir une équivalence de prestations par rapport à celles proposées au public valide.

Pour l'apprenant : Si vous êtes en situation de handicap ou de santé qui impacte le suivi de la formation : contacter notre référent par mail : referent-handicap@arkose.net

## 4 - Satisfaction client – réclamations

La Responsable Satisfaction Clients d'ARKOSE & ASSOCIES accueillera vos réclamations transmises :

- par téléphone au 01 61 38 32 30
- par courriel à contact@arkose.net
- par courrier à Responsable Satisfaction ARKOSE & ASSOCIES, 29 Rue Eugène Eichenberger – 92800 PUTEAUX

Elle s'engage à vous faire un retour sous 3 jours ouvrés. La responsabilité d'ARKOSE & ASSOCIES vis-à-vis du client ne saurait excéder en totalité le montant payé par le client à ARKOSE & ASSOCIES au titre des présentes conditions.

## 5 - Protection des données à caractère personnel

Le traitement des données à caractère personnel est nécessaire pour l'exécution du contrat liant ARKOSE & ASSOCIES et le client, et/ou pour l'intérêt légitime d'ARKOSE & ASSOCIES.

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, le client dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de retrait de consentement, de limitation de traitement, d'opposition au traitement et de portabilité concernant ses données. Le client est toutefois informé qu'en cas d'usage de son droit d'effacement desdites données, d'opposition ou de limitation du traitement avant le terme de la relation contractuelle, la prestation de formation ou d'information ne pourra pas être exécutée correctement. Toutes les informations détaillées sur l'usage des données et l'exercice des droits figurent dans la charte relative à la protection des données à caractère personnel et à la vie privée d'ARKOSE & ASSOCIES.

## Attribution de compétence

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NANTERRE, quel que soit le siège ou la résidence du client.