

PROGRAMME DE FORMATION GREEN BELT LEAN

Conduire un projet Kaizen de percée opérationnelle

Durée : 2 x 2,5 jours soit 35 heures sur 2 mois
Sessions de 6 à 10 personnes maximum

Formation présentielle dans les locaux d'OONO à La Valette du Var, près de Toulon

Tarif minimum indicatif par stagiaire : 2 700 € HT

OBJECTIFS

Notre formation Green Belt Lean est une immersion approfondie dans les principes et les outils du Lean Management. Elle vise à préparer nos stagiaires à la conduite de projets dits Kaizen. De tels projets, conduits en équipe pluridisciplinaires, permettent des progrès opérationnels substantiels (supérieurs à 50 k€), rapides (quelques mois) et durables (pour des années).

Structurée en six jours, cette formation déroule les 5 phases de l'approche **DMAIC**.

Définir – **M**esurer – **A**analyser – **I**nnover – **C**ontrôler

La formation, allie théorie et pratique. Les outils essentiels à la conduite de projets simples sont présentés et certains sont mis en pratique au travers d'études de cas déroulées durant les 6 jours.

Les cas étudiés se déroulent au sein d'une entreprise qui conçoit et fabrique des solutions de production et de stockage d'hydrogène. Les stagiaires sont guidés dans le traitement du cas tout au long de la formation. Le formateur aide les stagiaires à transposer le cas étudié dans le contexte professionnel du stagiaire.

A la fin de la formation, nos stagiaires ont les compétences nécessaires pour :

1. Identifier l'esprit du Lean management et l'approche DMAIC
2. Définir et piloter un projet d'optimisation de processus ou d'activité via l'approche DMAIC
3. Mesurer la performance actuelle du processus
4. Analyser les causes de dysfonctionnement
5. Innover et mettre en œuvre la solution organisationnelle
6. Contrôler la pérennité de la solution mise en place dans une optique d'amélioration continue.

A noter que la formation ne traite pas de l'approche 6 sigma ni de la maîtrise statistique des précédés. Il s'agit d'un choix délibéré, l'approche 6 sigma étant adaptée à des entreprises de production ayant déjà acquis une solide culture Lean. Par ailleurs, ces entreprises disposent bien souvent en interne de la structure pour former au Green Belt 6 sigma.

PUBLIC

L'approche Lean s'applique à tout type d'activité, qu'il s'agisse de conception, de production ou de services. Notre formation s'adresse aux différents profils ci-dessous.

- Techniciens et ingénieurs dans le domaine de la qualité, des méthodes, de l'ingénierie, de l'industrialisation, de la production, de la logistique, des achats et approvisionnement ou des prestations de services
- Managers opérationnels, chefs de projet, Responsables d'atelier ou de ligne de production,
- Chargés d'amélioration continue ou de performance opérationnelle

PRÉREQUIS

Afin de tirer le meilleur parti de cette formation, il est recommandé que les participants aient une expérience professionnelle dans un environnement opérationnel de 6 mois minimum.

Une connaissance de base des concepts de gestion de projet serait un atout, mais n'est pas obligatoire.

La volonté d'apporter des changements positifs au sein de l'organisation et le désir d'apprendre sont les éléments clés pour réussir dans ce programme.

Les participants doivent disposer, le dernier jour de la formation, d'un ordinateur avec un accès à internet pour réaliser le QCM final d'évaluation des connaissances.

OUTILS ET METHODOLOGIES D'ÉVALUATION

Avant la formation

Avant le 1^{er} jour de la formation, nous réalisons une analyse préliminaire à partir d'une fiche de renseignement que vous nous adressez. Cette analyse nous permet d'adapter le contenu de la formation à vos besoins spécifiques.

Pendant la formation

Le 1^{er} jour de la formation, vous serez amené à remplir un questionnaire de positionnement.

Dès la 2nde journée et chaque jour suivant, en début de journée, nous mettons en place un mécanisme de réveil pédagogique. Cela inclut un débriefing des activités précédemment réalisées, permettant ainsi d'identifier d'éventuels écarts par rapport aux attentes. Si nécessaire, des mesures de formalisation seront prises pour répondre aux points soulevés.

Chaque jour de la formation, des questions posées par le formateur ainsi que l'étude de cas pratiques permettront d'évaluer les connaissances et les compétences acquises et le cas échéant d'approfondir certains points.

En fin de formation, vous répondrez à un QCM portant sur les outils et concepts vus en formation. Un score de 70% de bonnes réponses ainsi que la bonne réalisation des phases de l'étude de cas pratiques permettra de délivrer un **certificat de compétences de niveau Green Belt en Lean Management**.

Par ailleurs, un questionnaire recueillera votre évaluation de la satisfaction à chaud de la formation.

Après la formation

Environ 3 mois après la formation, nous vous contacterons afin d'évaluer la mise en œuvre des connaissances acquises dans votre environnement professionnel via un questionnaire à froid.

MOYENS D'ENCADREMENT DE LA FORMATION

OONO s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active avec des exercices pratiques et personnalisés, qui permettent l'ancrage en temps réel. Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et l'étude de cas pratiques.

Chaque étape de la formation se fait en privilégiant :

- les échanges avec les participants,
- des exercices pratiques pour une meilleure assimilation des données transmises,
- des vidéos illustratives.

Un support pédagogique papier est remis à chaque participant le 1^{er} jour de la formation.

Le formateur, Frédéric BLANPAIN est expert en lean management certifié black belt. Il réalise environ 4 projets green belt par an depuis 8 ans. Frédéric dispose d'une expérience opérationnelle de 25 ans en direction d'activités industrielles et de projets complexes dans le domaine de l'aéronautique et du naval.

Notre salle de formation est équipée de tableaux blancs magnétiques, d'un écran télé interactif, d'un vidéo projecteur et d'un accès WiFi sécurisé. Elle est adaptée au nombre de participants et conforme aux conditions d'hygiène et de sécurité.

LIEU DE FORMATION

La formation est dispensée en présentiel dans les locaux d'OONO à l'adresse suivante :

Impasse Hubert Reeves,
Bâtiment S,
83160 La Valette-du-Var

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Le programme de formation est disponible sur le site internet : www.oono.fr

Toutes les demandes seront étudiées, lors d'un entretien téléphonique, préalablement à toute inscription afin de déterminer la faisabilité du projet.

La formation peut démarrer dès réception de la convention signée, selon le calendrier de formation proposé.

CONTACTS

Frédéric BLANPAIN : **formateur, référent pédagogique et administratif**

Tél : 06 31 29 37 16 - Mail : frederic.blanpain@oono.fr

Savine DUCOM : **référent handicap**

Tél : 06 63 56 82 30 – Mail : savine.ducom@oono.fr

ACCESSIBILITÉ

Si un bénéficiaire a des contraintes particulières liées à une situation de handicap, veuillez contacter au préalable le référent handicap (coordonnées ci-dessus) afin que nous puissions dans la mesure du possible adapter l'action de formation et vous permettre de suivre celle-ci dans les meilleures conditions.

MOYENS MATERIELS

OONO met à disposition des participants l'ensemble des moyens matériels nécessaires :

- Papeterie
- Marqueurs, stylos, crayons, règles, ciseaux, ruban adhésif
- Tableaux blancs, paperboard
- Grand écran de projection
- Accès WiFi gratuit

Nota important

Pour les besoins de l'évaluation finale du dernier jour de la formation, les participants doivent disposer d'un ordinateur portable personnel avec une connexion internet autonome ou la possibilité de se connecter au WiFi d'OONO.

Le cas échéant, OONO peut mettre à disposition un ordinateur.

CONTENU DE LA FORMATION

Début de la formation

- Présentation des stagiaires
- Présentation de la formation
- Définition du cadre de la formation
- Questionnaire de positionnement

Objectif pédagogique 1

Déterminer l'esprit du Lean management et l'approche DMAIC

Contenu

- Identifier l'histoire de Toyota, du Lean Management et les ouvrages de référence
- Expliquer l'esprit du Lean Management
- Définir l'approche DMAIC dans sa globalité
- Distinguer un projet d'amélioration simple d'un projet complexe
- Définir le rôle d'un chef de projet green belt lean

Durée : 1,5 heure

Objectif pédagogique 2

Mettre en œuvre la phase DEFINITION du DMAIC de façon autonome

Contenu

- Identifier les clients d'un processus, comprendre leurs attentes et les traduire en exigences mesurables
Outils ou concepts à utiliser :
 - o VOC, arbre des CTQ, diagramme de Kano
- Définir et formuler l'engagement de l'équipe pour le projet
Outils ou concepts à utiliser :
 - o Charte du projet
 - o QQQQCCP
 - o Brainstroming
 - o Diagramme des affinités
- Caractériser le processus
Outils ou concept à utiliser :
 - o SIPOC
 - o Swim Lanes
 - o VSM
 - o Analyse de déroulement

Durée : 9 heures

Objectif pédagogique 3

Mettre en œuvre la phase MEASURE du DMAIC

Contenu

- Construire un diagramme spaghetti et en tirer un enseignement.
- Définir les données à collecter pour identifier les facteurs d'influence

Outils ou concepts à utiliser :

- Plan de collecte de données
- Takt time
- Cycle time
- Lead time
- TRG / TRS
- Diagramme spaghetti

- S'assurer de l'aptitude des moyens de mesure,

Outils ou concepts à utiliser :

- Répétabilité et reproductivité

Durée : 7 heures

Objectif pédagogique 4

Mettre en œuvre la phase ANALYSE du DMAIC

Contenu

- Identifier les non-valeurs ajoutées et les gaspillages

Outils ou concepts à utiliser :

- MUDA, MURI, MURA

- Trouver les causes racines d'un problème

Outils ou concepts à utiliser :

- Histogramme
- Pareto
- Diagramme causes effets
- 5 pourquoi

- Analyser les risques

Outils ou concepts à utiliser :

- AMDEC

- Définir des objectifs SMART

Outils ou concepts à utiliser :

- Arbre des CTQ

Durée : 3,5 heures

Objectif pédagogique 5
Mettre en œuvre la phase IMPROVE du DMAIC

Contenu

- Définir les notions de flux tiré, de flux poussé et l'enjeu de maîtriser la taille des lots de production

Outils ou concepts à utiliser :

- Heijunka box
 - SMED
 - Poka Yoke
 - RIDA, RACI
 - Management des parties prenantes et socio-dynamique
- Expliquer les principes du 5S

Durée : 7 heures

Objectif pédagogique 6
Mettre en œuvre la phase CONTROL du DMAIC

Contenu

- Mettre en place un Heijunka
- Définir un management visuel

Outils ou concepts à utiliser :

- Heijunka Box
- Fiche de caractérisation
- Carte de contrôle

Durée : 3,5 heures

ÉVALUATION ET CERTIFICATION GREEN BELT LEAN

La dernière demi-journée est consacrée aux révisions et à un examen d'évaluation des connaissances. L'examen repose sur un questionnaire de 20 questions de connaissance générale du lean et de 38 questions techniques.

Une note sur 1000 est attribuée.

La certification est obtenue pour un score supérieur à 700.

L'examen se déroule sous la surveillance du formateur.

Les stagiaires sont invités à se connecter à un portail internet via leur ordinateur personnel.

Le cas échéant, l'organisme de formation peut mettre à disposition un ordinateur.

DOCUMENTS DE REFERENCE

Le suivi de la formation et l'évaluation des résultats repose sur les documents suivants :

- 1 fiche de renseignement
- 1 questionnaire de positionnement
- 1 support pédagogique remis le 1^{er} jour de la formation
- 1 support pour l'étude de cas avec sa correction remis au gré de l'avancement de la formation
- 2 QCM d'entraînement transmis à l'issue des jours 3 et 5
- **1 QCM d'évaluation des connaissances renseigné en condition d'examen le dernier jour**
- 1 certificat de connaissance de niveau Green Belt Lean
- 1 feuille d'émargement attestant de la présence en formation
- 1 attestation de formation à l'attention de l'employeur
- 1 formulaire d'évaluation à chaud de la formation, renseigné par chaque stagiaire le dernier jour
- 1 formulaire d'évaluation à froid de la formation transmis par mail à chaque stagiaire, à l'entreprise et le cas échéant à l'organisme financeur

DATES

Nous consulter.

HORAIRES DE FORMATION

La formation est organisée en 2 sessions de 2,5 jours.

Chaque session commence par une demi-journée planifiée de 13h45 à 17h30 avec une pause de 15 minutes.

Les 2 autres journées se déroulent de 8h45 à 12h30 puis de 13h45 à 17h30.

Elles comprennent deux pauses de 15 minutes et une pause méridienne de 1h15.

LES PLUS

Approche complète du Lean Management

Notre formation couvre l'ensemble des aspects du Lean Management, depuis son histoire et sa philosophie jusqu'à la mise en pratique des outils et méthodologies dans des études de cas réels.

Outils et méthodologies actuels

Les stagiaires bénéficieront de l'apprentissage des outils les plus récents et des meilleures pratiques du Lean Management, les préparant à appliquer ces connaissances dans des environnements professionnels variés.

Cas pratiques et études de cas

L'intégration d'études de cas réels permet aux stagiaires de mettre en pratique leurs connaissances nouvellement acquises, renforçant ainsi la compréhension et la rétention des concepts.

Accompagnement personnalisé

Notre formation offre un suivi personnalisé, par un chef de projet Black Belt expérimenté, favorisant une meilleure assimilation des connaissances et une application concrète dans le contexte professionnel des stagiaires.

Réseau professionnel

Notre formation offre l'opportunité de développer un réseau professionnel en interagissant avec d'autres participants et le formateur, favorisant le partage d'expériences et d'idées.

Adaptabilité aux besoins professionnels

Les contenus de la formation sont conçus pour répondre aux besoins spécifiques des stagiaires dans leur contexte professionnel respectif, garantissant une application pratique des concepts dans leur quotidien.

Règlement intérieur pour les stagiaires en formation

ARTICLE 1 : MISE EN APPLICATION

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires. Son objectif est de permettre à chaque stagiaire de disposer des meilleures conditions possibles pour le déroulement de la formation.

Le BENEFICIAIRE porte le présent règlement intérieur à la connaissance de chaque stagiaire avant la session de formation. Le stagiaire atteste qu'il a lu le règlement intérieur en signant la feuille d'émargement en début de session de formation.

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GENERALES

Les stagiaires doivent respecter le présent règlement intérieur en INTER.

Toute personne en stage doit respecter le présent règlement pour toutes les questions relatives à l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, ainsi que les règles générales et permanentes relatives à la discipline.

ARTICLE 3 : CHAMP D'APPLICATION

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur sur les lieux de stage, ainsi qu'en matière d'hygiène.

ARTICLE 4 : MAINTIEN EN BON ETAT DU MATERIEL

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet : l'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite.

ARTICLE 5 : UTILISATION DU MATERIEL

Les outils mis en place par l'organisme de formation ne doivent être utilisés qu'en présence d'un formateur et sous surveillance.

Toute anomalie dans le fonctionnement du matériel et tout incident doivent être immédiatement signalés au formateur qui a en charge la formation suivie.

En cas de formation à distance, il est formellement interdit aux stagiaires :

- de communiquer à autrui ses codes d'accès personnels à la plateforme de formation. (Identifiant et mot de passe)
- d'utiliser le compte d'un autre stagiaire pour suivre une formation
- de modifier, copier ou diffuser les supports de formation, et d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation. La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

ARTICLE 6 : INTERDICTION DE FUMER

En application du décret n° 92-478 du 29 mai 1992, il est interdit de fumer dans les salles de cours.

ARTICLE 7 : HORAIRES - ABSENCE ET RETARDS

Les horaires de stage sont fixés par le responsable de l'organisme de formation et portés à la connaissance des stagiaires soit par voie d'affichage, soit à l'occasion de la remise aux stagiaires du programme de stage.

Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires de stage sous peine de l'application des dispositions suivantes :

- En cas d'absence ou de retard au stage, les stagiaires doivent avertir le formateur et s'en justifier. Par ailleurs, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage, sauf circonstances exceptionnelles précisées par le responsable de l'organisme de formation.
- Lorsque les stagiaires sont des salariés en formation dans le cadre du plan de formation, le formateur doit informer préalablement l'entreprise de ces absences. Toute absence ou retard non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.
- Par ailleurs, les stagiaires sont tenus de remplir ou signer obligatoirement et régulièrement, au fur et à mesure du déroulement de la formation, les différentes attestations de présence et questionnaires d'évaluation.

ARTICLE 8 : SANCTION

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction. Constitue une sanction au sens de l'article R 6352-3 du Code du Travail toute mesure, autre que les observations verbales, prises par le responsable de l'organisme de formation, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans le stage ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Selon la gravité du manquement constaté, la sanction pourra consister :

- Soit en un avertissement ;
- Soit en un blâme ou un rappel à l'ordre ;
- Soit en une mesure d'exclusion définitive (il est rappelé que dans la convention passée par l'organisme avec l'État ou la Région, des dispositions particulières sont définies en cas d'application des sanctions énoncées ci-dessus). Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable de l'organisme de formation doit informer de la sanction prise :

- l'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre du plan de formation en entreprise,
- l'employeur et l'organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation.

ARTICLE 9 : PROCEDURE DISCIPLINAIRE

Les dispositions qui suivent constituent la reprise des articles R 6352-4 à R 6352-8 du Code du Travail.

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui. Lorsque le responsable de l'organisme de formation envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé ainsi qu'il suit :

- Le responsable de l'organisme de formation convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation.
- Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge.
- Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.

La convocation mentionnée à l'alinéa précédent fait état de cette faculté. Le responsable de l'organisme de formation indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien.

Lorsque l'agissement a donné lieu à une sanction immédiate (exclusion, mise à pied), aucune sanction définitive, relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui et éventuellement que la procédure ci-dessus décrite ait été respectée.

Conditions générales de vente

1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations de la SASU OONO et de son client, dans le cadre des prestations de services. Celles-ci s'appliquent donc sans restriction ni réserve, à l'ensemble des produits et des services proposés par la SASU OONO. Le client est informé des Conditions Générales de Vente, jointes au devis, adressés par courriel au format PDF. En conséquence, et à défaut de dispositions particulières stipulées par écrit sur le devis, **la mention "Bon pour accord" d'un devis produit par la SASU OONO emporte bonne compréhension et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente.** Celles-ci prévaudront donc sur toutes clauses et conditions contraires pouvant figurer sur les documents émanant du client. La SASU OONO se réserve le droit de modifier, réactualiser ou rectifier les présentes conditions générales, sous réserve de le notifier par courriel au client dont les prestations seraient en cours d'exécution. À défaut d'opposition écrite dans les quinze (15) jours suivant cette notification, l'accord du client est réputé acquis, entraînant l'entrée en vigueur immédiate et automatique des nouvelles conditions. Si l'une des dispositions des présentes est réputée ou déclarée nulle, ou non écrite, par un tribunal compétent, les autres dispositions restent intégralement en vigueur et doivent être interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties exprimée dans ce document.

2 – DÉFINITIONS

Chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura la signification qui lui est attribuée ci-après, à savoir :

- ✓ « **Prestataire** », désigne la SASU OONO, dont le nom commercial est OONO, SIRET 81974745200020, et dont le siège social est situé Impasse Hubert Reeves, Bâtiment S, 83160 La Valette du Var. Celui-ci propose des services et prestations tels que le conseil en management et en organisation des entreprises, la formation pour adultes, le coaching individuel, le coaching d'équipe, l'organisation de séminaires, l'organisation d'événements culturels et sportifs.
- ✓ « **Client** » désigne toute personne physique majeure ou personne morale, sollicitant les services du prestataire. La personne ou l'entreprise signataire du devis et donc des présentes Conditions Générales de Vente se porte garante du paiement de la facture même si celle-ci doit être établie, à sa demande, au nom d'un tiers.
- ✓ « **Prestation** » désigne l'ensemble des prestations de toute nature, effectuées par le prestataire pour le compte du client. La prestation comprend tout ce qui est explicitement listé dans le champ « Désignation » du devis. De façon corollaire, elle ne comprend pas ce qui n'est pas explicité dans ce même champ.
- ✓ « **Sources** » désigne les informations et éléments nécessaires à la réalisation d'une prestation : documents sous toute forme de support et interviews de personnes. Sauf mention contraire, l'accès ces sources est de la responsabilité du client.
- ✓ « **Cahier des charges** » désigne les caractéristiques techniques détaillées des prestations stipulées sur le devis. Il peut également s'agir d'un document annexe plus complet (fourni par le client, ou réalisé en collaboration avec le prestataire contre rémunération) décrivant le contenu de la prestation et ses éventuelles contraintes techniques, ou d'une convention de formation professionnelle établie selon les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail. Un document annexe ne constitue un cahier des charges que s'il est signé des 2 parties. Tout document annexe non signé ou signé uniquement par l'une des parties est considéré comme nul. Une fois approuvé par les deux parties, le cahier des charges ne subira plus de modifications. Dans le cas contraire, un nouveau devis sera proposé, sans remettre en cause le présent contrat.
- ✓ « **Fournisseur** » désigne toute personne physique ou morale auprès de laquelle le prestataire souscrit tout contrat dont l'objet est en rapport avec ou découle des services.
- ✓ « **Livrable** » désigne tout document remis par le Prestataire au titre de la prestation.
- ✓ « **Formation** » désigne toute animation, en face à face pédagogique, devant un public de participants qui ont contracté une convention de formation ou un contrat avec le client.

3 – VALIDITÉ DU DEVIS

Le devis est valable **un (1) mois** à compter de sa date d'émission et n'engage pas le client tant que celui-ci n'a pas signé l'offre proposée. Passé ce délai, le prestataire s'autorise à modifier le prix initial ou les conditions de la prestation.

4 – ACCEPTATION DU DEVIS ET DEBUT DU CONTRAT

En cas d'acceptation du devis, **le client répond par un courriel, accompagné du devis et des conditions générales de vente en pièces jointes, avec dans le corps du mail, la note « bon pour accord » suivi des nom, prénom et adresse postale complète du client. Ce courriel tient lieu de signature numérique, et vaut bon de commande.** Dans le cadre d'une **prestation de formation, le client devra impérativement retourner au prestataire une convention de formation professionnelle signée.**

Sauf accord écrit, le prestataire se réserve le droit d'assurer sa mission en dehors des locaux ou annexes du client ou du mandant de la mission et de choisir le lieu où il la réalisera. Le client s'engage à ne pas imposer au prestataire une présence physique ou un déplacement dans quelque endroit. En cas de travail en régie, d'ordre ponctuel ou non, le client s'engage à mettre tout matériel et infrastructure à la disposition du prestataire si la réalisation de la mission l'exige, selon l'estimation de ce dernier. Le client s'engage à ne faire intervenir aucun prestataire extérieur ni lui-même sur la mission qui est confiée au prestataire.

5 – HORAIRES

Les prestations d'OONO se déroulent dans la plage horaire maximum 8h30 – 18h du lundi au vendredi sauf jours fériés en France.

6 – DELAI DE RÉTRACTATION

Il est rappelé que **le délai de rétractation n'est pas de rigueur entre professionnels.** Il est cependant applicable pour les clients dits « particuliers » (personnes physiques ne disposant pas de SIREN/SIRET faisant appel au prestataire à titre personnel). Dans ce cas, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours ouvrables à partir de l'acceptation de l'offre. Ce droit de rétractation s'effectue par courrier adressé au prestataire en recommandé avec accusé de réception et donne droit pour le client au remboursement des sommes déjà versées par lui dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de l'avis. Au-delà de ce délai de rétractation, la commande ne peut plus être annulée et la somme est due de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

7 – MODIFICATION OU ANNULATION DE COMMANDE

La prestation comprend uniquement les éléments spécifiés dans le devis et approuvés par le client. Les éventuelles nouvelles demandes, qui seraient émises par le client en cours de mission ou après validation des propositions (tous services confondus), feront l'objet d'un devis séparé et prolongeront le délai initialement annoncé. Dans ce cas, le client serait seul responsable du non-respect du délai initial. De plus, un refus du nouveau devis proposé, ne saurait remettre en cause le présent contrat, et les prestations initialement prévues.

En cas d'annulation des services du prestataire par le client après la signature et réception du bon de commande et avant le démarrage de la mission ou de la formation, un pourcentage de 30 % du montant total de la facture sera demandé au titre de dommages et intérêts et de compensation pour services rendus. En cas d'annulation des services du prestataire par le client pendant la réalisation des travaux, ou dans le cadre d'une formation, moins de 5 jours ouvrables avant le début du stage, le client serait tenu de payer l'intégralité des sommes dues au prestataire.

Toute modification ou annulation de prestation par le client donnera lieu à un courriel de confirmation de la part du prestataire. En cas de consentement mutuel de résiliation de contrat, le client ne pourra prétendre au remboursement par le prestataire des sommes déjà versées.

Le prestataire peut décider de refuser, d'interrompre ou de modifier la prestation et ce, sans indemnités au profit du client ni remboursement d'acompte, dès l'instant où : le client ne s'acquitte pas des sommes facturées par le prestataire ; le client ne démontre pas, ou plus, un gage suffisant de solvabilité ; il existe un litige concernant le règlement d'une commande antérieure avec le client ; le client ne présente pas ou plus les compétences nécessaires à la réalisation de la prestation, soit parce que le client manifeste une opposition systématique aux conseils et prestations prodigués par le prestataire, soit parce que le client se refuse à fournir les sources nécessaires à la réalisation de la prestation ; le client abandonne la formation en cours pour quelque raison que ce soit, de son fait ou non ; le prestataire constate tout acte de piratage, fraude ou non-respect des règles éthiques, juridiques ou morales de la profession, imputable au client.

Si l'annulation d'une commande ou rupture d'un contrat sont du fait du prestataire et ne résultent pas d'un cas de force majeure et si les raisons de l'annulation n'engagent pas le client comme cité précédemment, le prestataire s'engage à reverser au client l'intégralité des sommes perçues.

8 – RETARD DE REALISATION

Les délais de réalisation indiqués ne sont donnés qu'à titre indicatif et sur la base de l'expérience. Le prestataire s'engage cependant à respecter au mieux le délai annoncé et à informer régulièrement le client de l'avancée des travaux. **Les retards de réalisation ne peuvent justifier l'annulation de la commande** par le client ni donner lieu au paiement de dommages et intérêts, indemnités ou pénalités, la réalisation des prestations étant tributaire de la disponibilité des sources par le client (personnes à interviewer notamment).

9 – TARIFICATION et FRAIS DE DEPLACEMENT

Le prix de la prestation est ferme, exprimé en euros et portant sur le montant total à payer. A ce montant s'ajoute la TVA représentant 20% du montant total de la prestation. Les frais de déplacement d'OONO occasionnés par la prestation sont à la charge du client. Ils ne sont pas inclus dans le montant total de la prestation mentionnée sur le devis.

Pour les prestations de conseil (hors formation), le tarif journalier d'OONO est de 1 800 € HT pour un consultant expert et chef de mission et de 1 200 € HT pour un consultant senior.

Selon l'usage de la profession, le client s'engage à rembourser au prestataire les frais de déplacements (carburant, péage, distances parcourues...), frais d'hébergement et frais de restauration engendrés dans le cadre de l'exécution de la présente mission, ceci dans un délai de 7 jours après réception des justificatifs. Les frais d'hébergement et de restauration sont plafonnés à 180€ HT par jour en France hors région parisienne et 220€ HT en région parisienne.

10 – CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Le règlement sera adressé par chèque, à l'ordre de « OONO » ou par virement bancaire **dans les 30 jours suivant la réception d'une facture émise par OONO**. La facturation précisera l'avancement global de la mission.

Les coordonnées bancaires non spécifiées sur le devis seront transmises au client sur demande.

Dans le cadre d'une formation, si le client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande.
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande.
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Si OONO n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

11 – RETARD DE RÈGLEMENT

Tout retard de paiement pourra donner lieu à des pénalités de retard exigibles sans rappel. Le taux applicable au 1^{er} jour de retard est égal au taux directeur semestriel de la Banque Centrale Européenne (BCE) en vigueur au 1^{er} janvier ou au 1^{er} juillet, majoré de 10 points. A ces pénalités s'ajoute une indemnité forfaitaire de 40€). Le non-respect par le client de ses responsabilités entraînera le droit pour le prestataire d'interrompre la prestation sans délai et sans mise en demeure préalable du client. Dans ces hypothèses, le client ne pourra prétendre au remboursement des sommes déjà versées, et sera imputé des frais de recouvrement engendrés par le prestataire (honoraires d'avocats entre autres).

12 – DROIT DE PUBLICITÉ

Le client autorise le prestataire à citer son nom, sa dénomination sociale, son URL, copies de logo, extraits textuels ou iconographiques, copies d'écran de ses pages Web, et liens internet vers celui-ci à titre de références pour la promotion commerciale du prestataire. Toute réserve au droit de publicité du prestataire devra être notifiée par le client, négociée avant la signature du devis et mentionnée sur celui-ci.

13 – CONTENU DES SOURCES ET COLLABORATION DU CLIENT

L'investissement personnel du client dans la réalisation de la prestation est indispensable sans quoi un résultat qui ne correspondrait pas à ses attentes ne saurait relever de la responsabilité du prestataire. Le client s'engage à collaborer avec le prestataire et à lui fournir les sources nécessaires. Le client s'engage à conserver l'intégralité des originaux de toutes les sources fournies au prestataire qui ne pourra être tenu responsable en cas de perte. Le client s'engage à ne fournir au prestataire que des documents réels, représentatifs de son entreprise. Le prestataire se réserve le droit de refuser tout contenu contraire à son éthique, aux bonnes mœurs ou non conforme à la législation en vigueur.

14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le client assure être propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux éléments nécessaires à la réalisation du contrat. Toute source transmise par le client, protégée par le droit de la propriété intellectuelle et modifiée par le prestataire à la demande du client dans le cadre de la prestation reste la propriété du client.

En revanche les supports de formation, les supports méthodologiques qui sont la propriété intellectuelle d'OONO utilisés au profit de la prestation ne peuvent être exploités par le client sans l'accord formel d'OONO.

15 – RÉGLEMENTATION SUR LA PROTECTION DES DONNÉES INDIVIDUELLES (RGPD) ET CONFIDENTIALITÉ

Les informations recueillies sur le client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le prestataire et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des travaux commandés et des garanties éventuellement applicables à l'issue de ces travaux. Le responsable du traitement des données est Frédéric Blanpain, email frederic.blanpain@oono.fr.

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du prestataire, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches traitées, sans que l'autorisation du client ne soit nécessaire.

Conformément à la loi n° 7817 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 200 4801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/.679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email mentionnée ci-dessus, en joignant un justificatif de son identité valide. En cas de réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Toute étude, rapport, information, devis, cahier des charges, transmis à titre onéreux ou gratuit, effectués par le prestataire dans le but de fournir des prestations ou informations au client, reste la propriété exclusive du prestataire. Le client s'engage à ne pas les transmettre à des tiers sous quelque motif que ce soit. Le prestataire s'engage à respecter le caractère strictement confidentiel des éléments qui lui sont confiés par le client tels que sa stratégie commerciale et ses objectifs. De ce fait, chacune des parties au présent contrat s'engage en son nom comme en celui de ses collaborateurs à considérer comme confidentiels, pendant la durée du présent contrat et après son expiration, les documents, systèmes, données personnelles, logiciels, savoir-faire en provenance de l'autre partie dont elle pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat, et à ne pas les utiliser en dehors des besoins du présent accord.

La précédente disposition ne fait pas obstacle à ce que le prestataire puisse faire état de sa relation commerciale avec le client, comme précisé à l'article 11 « Droit de publicité » susvisé.

16 – DEONTOLOGIE

OONO s'interdit tout abus d'influence (prosélytisme, mise sous dépendance) aux dépens du client. Les coachs de OONO ont recours à une supervision et se conforment au Code de Déontologie de la Société Française de Coaching.

17 – INCAPACITÉ DE TRAVAIL ET FORCE MAJEURE

Le prestataire se doit d'avertir le client dès le premier jour ouvrable de son incapacité. En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, le prestataire se réserve le droit rompre les contrats en cours, et/ou modifier le calendrier en cours sans qu'il ne puisse être exigé par le client le versement d'indemnités, ou remboursement des sommes déjà versées. Les parties ne sont pas responsables en cas de force majeure (événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil et de la jurisprudence des tribunaux français) et notamment en cas de défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grèves, guerres, tempêtes, tremblements de terre, défaillance du réseau public des télécommunications, pertes de connectivité internet dues aux opérateurs publics ou privés, et de ses effets.

17 – RECLAMATION

Le client a la possibilité de déposer une réclamation auprès du prestataire. Un formulaire de réclamation est transmis par email sur simple demande orale. Il est aussi possible de déposer directement une réclamation via le formulaire de contact du site www.oono.fr. Le prestataire s'engage à apporter une réponse amiable à toute réclamation sous 15 jours.

18 – LOI APPLICABLE ET ATRIBUTION DE COMPETENCE

Les conditions générales et tous les rapports entre les parties relèvent de la loi française.

Les parties rappellent à cet égard qu'elles établissent les présentes sur la base de rapports de confiance mutuels. En cas de différends à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du présent accord, les parties conviennent de rechercher une solution amiable dans l'esprit du présent contrat. A défaut de résolution amiable, le Tribunal de Commerce de Toulon sera seul compétent pour tout litige relatif à l'interprétation et l'exécution du contrat et de ses suites, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

19 - SECURITE

Pour toute présence d'un collaborateur du client dans les locaux du prestataire, notamment dans le cadre de formation, les règles de vie commune et les consignes de sécurité sont transmises au collaborateur par le prestataire. Tout manquement fait l'objet d'un compte-rendu verbal au client, et peut être sanctionné par le renvoi du collaborateur, conformément aux dispositions du Code du Travail.