

# PARCOURS DE FORMATION

« Manager, dirigeant...,

Développez votre agilité managériale et votre leadership »

Une formation pour développer de nouvelles qualités managériales:

- Savoir s'adapter à chaque contexte professionnel, mutations et transformations opérationnelles
- Recruter, motiver, engager et fidéliser ses collaborateurs
- Manager de manière plus agile, y compris à distance



# Votre formation en bref

## Objectifs de la formation

- Être capable de s'adapter à chaque nouveau contexte professionnel, transition ou mutation professionnelle
- Manager de manière plus agile
- Recruter, engager, motiver, fidéliser ses collaborateurs et ses clients grâce à un leadership adapté aux enjeux post-covid

## Public et pré-requis

- Chefs d'entreprise, managers et chefs d'équipe, élus publics
- Chefs de projet transversaux, commerciaux et consultants, indépendants à forte dimension client, personnels de santé
- Niveau de connaissances éq. Niveau III et/ou expérience professionnelle de 5 ans
- Etre en poste de management d'équipe ou de projet, commercial, ou en phase d'accès à ce type de poste.

## Modalités de déroulement

**La formation est accessible en format hybride (blended learning):** 2 j en présentiel (14h) complétés par un appui pédagogique et des exercices d'entraînement sur l'application mobile *Learn On Mars* (accessible mobile, tablette, ordinateur).

## Durée de la formation

A partir de la date de formation présente, l'accompagnement est disponible pendant **4 semaines**.  
 Le temps passé sur l'application mobile dépend de chaque participant et du nombre de fois où il souhaite réaliser les entraînements. La durée maximale constatée est de 10h.

## Modalités d'accès et délais

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: un entretien préalable permettra de s'assurer de l'adaptation des conditions d'accueil (présentiel) et des supports pédagogiques au handicap rencontré, et des adaptations à mettre en œuvre.  
 Délai d'accès présentiel: sur proposition de date, en fonction du nombre de participants en inter-entreprise (7 minimum), et sur demande en intra-entreprise.

## Méthodes mobilisées et moyens pédagogiques

La formation comporte des exposés théoriques, des exercices pratiques et interactifs, un manuel d'agilité à conserver par le participant, un support pédagogique complémentaire sur l'application mobile *Learn On Mars* comprenant des jeux d'acquisition, de test et d'ancre des connaissances, et un accompagnement pédagogique individualisé sous forme d'entretiens.

## Modalités d'évaluation

Un test d'acquisition de connaissances est réalisé en fin de formation sous forme de quiz.  
 Chaque participant disposera d'un profil managérial individuel et d'un plan personnalisé de développement de ses compétences managériales, distribués le 1<sup>er</sup> jour.  
 Pendant la phase d'entraînement, des tests intermédiaires permettent de valider l'acquisition et la maîtrise des connaissances avant de passer au module suivant.  
 La réussite donnera lieu à un certificat de réalisation.

## Tarifs et Contacts

Formation inter entreprise : 1200 € HT – Tarif intra sur demande  
 Contact: Mariette LAINÉ – Fondatrice de l'Ascensionniste – [mariette@ascensionniste.fr](mailto:mariette@ascensionniste.fr) – 07 70 22 79 53

# « Manager, dirigeant..., Développez votre agilité managériale et votre leadership »

## Les objectifs

Depuis la crise sanitaire, le monde professionnel subit des mutations et transformations rapides: télétravail, incertitude, rythmes de travail mal contrôlés, difficultés relationnelles dans les équipes, et stress accru...

Que l'on soit chef d'entreprise, manager, commercial, chef de projet... on doit désormais prendre en compte l'aspect émotionnel dans le comportement professionnel, et dans le comportement des clients. Les changements sont si rapides et brutaux qu'il faut apprendre à s'adapter à chaque contexte avec agilité, et aider ses clients et collaborateurs à s'adapter eux-mêmes. C'est une nouvelle forme de leadership qui doit être cultivée et entretenu.

La formation développe ces nouvelles qualités et aptitudes, et notamment:

- Être capable de **s'adapter à chaque nouveau contexte** professionnel, transition ou mutation professionnelle
- **Manager de manière plus agile des équipes ou des projets**, grâce à un leadership adapté à chacun
- **Recruter, engager, motiver, fidéliser ses collaborateurs et ses clients** grâce à un leadership adapté aux enjeux post-covid
- **Pérenniser** ces comportements au quotidien.

## Le public concerné

La formation est adaptée aux personnes:

- Qui ont besoin d'adapter leur comportement professionnel aux nouveaux modes de travail (management à distance...) ou aux mutations de leur entreprise (digitalisation...), ou encore aux difficultés post-crise sanitaire (tensions, stress, conflits, relations client difficiles, difficultés à recruter et fidéliser les personnels...)
- En poste de management d'équipe ou de projet, en poste commercial, ou en phase d'accès à ce poste.

Il s'agit en particulier de:

- Chefs d'entreprise, managers et chefs d'équipe, élus publics
- Chefs de projet transversaux, commerciaux et consultants, indépendants à forte dimension client,
- Cela peut également concerner les personnels de santé

# Modalités et déroulement

## Modalités

### La formation est accessible en format hybride (blended learning):

- 2j en présentiel
- Suivis d'un accompagnement et entraînements sur application mobile et à distance

## Durée

La formation débute par la partie présentIELLE sur 2j (14h). L'accompagnement digitalisé est disponible pendant **4 semaines à compter du démarrage de la formation.**

Le temps passé sur l'application mobile dépend de chaque participant et du nombre de fois où il souhaite réaliser les entraînements. La durée estimée est de 10h.

## Pré-requis

Présenter un niveau de connaissances équivalent au niveau III et/ou une expérience professionnelle de 5 ans

Disposer d'un ordinateur ou mobile, tablette avec accès à Internet pour la partie digitale.

## Accueil

Les formations ont lieu:

Soit dans les locaux du client (formation intra entreprise)

Soit à Aix-en-Provence pour les formations inter-entreprises, dans des locaux adaptés à la situation sanitaire et au nombre de participants.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: un entretien ou questionnaire préalable permettra de s'assurer de l'adaptation des conditions d'accueil (présentiel) et des supports pédagogiques au handicap rencontré, et des adaptations à mettre en œuvre.

## Moyens pédagogiques

### La formation est encadrée par Mariette LAINE, formatrice professionnelle.

La partie digitale est réalisée sur l'application *Learn On Mars*, disponible sur mobile, tablette ou ordinateur. L'accès est délivré dès le 1<sup>er</sup> jour de la formation, pour 1 mois.

La partie en présentiel s'appuie sur des supports pédagogiques de type Powerpoint, des jeux de rôle interactifs et des exercices pratiques.

Chaque participant reçoit un manuel de pratiques à utiliser chez lui, et un profil managérial avec des recommandations personnalisées de développement de ses compétences.

La partie digitale est délivrée en *microlearning*. Elle contient donc de mini séquences de formation, contenant des apports théoriques, des vidéos d'illustration, des jeux d'acquisition, d'ancre et de test des connaissances.

## Programme

### Jour 1: Comprendre l'agilité comportementale et managériale

Module 1: introduction à l'agilité

Module 2: le modèle de communication professionnelle Comprofiles

### Jour 2: Motiver et animer son équipe avec agilité

Module 3: Améliorer son leadership et sa communication managériale

Module 4 : Adapter sa communication aux situations difficiles avec agilité

Module 5: synthèse et questions –réponses

**Entraînements:** les entraînements concernent les modules 1 à 4 et se déroulent en autonomie sur application mobile.

Le plan de la formation est disponible en annexe.

# Compétences

## Compétences développées

### 1. Acquisition d'une nouvelle grille de lecture des comportements professionnels :

- compréhension du fonctionnement des émotions et de l'impact de l'expression sur autrui
- Détection et analyse des indicateurs de comportement relationnel chez son interlocuteur
- Diagnostic d'un registre de communication observé chez autrui
- Compréhension de l'autre, ses besoins à l'instant T, objectifs, et impact sur la communication avec cette personne
- Analyse des processus de gestion du stress chez soi et autrui
- Connaissance de profils de communication selon une typologie scientifique (modèle Comprofiles)
- Dynamiques de communication entre chaque profil, lien avec les besoins psychologiques, préférences comportementales et managériales, qualités et vulnérabilités liées aux préférences

### 2. Développement de l'agilité managériale

- Compréhension de son profil managérial, de ses préférences comportementales et de l'impact professionnel sur soi, ses équipes, ses relations client
- Compréhension des processus de « survie relationnelle » ou « croissance relationnelle » et des manières de s'adapter à l'état de communication d'autrui
- Méthodes pratiques d'adaptation à autrui pour rétablir des conditions de communication professionnelles sereines
- Méthodes pratiques de gestion de soi pour améliorer ses pratiques managériales
- Méthodes d'auto-coaching pour améliorer son leadership et ses capacités de communication managériale et commerciale
- Mise en œuvre de différents styles de leadership adaptés aux situations
- Mise en œuvre de stratégies de communication adaptées aux tâches et personnes

## Evaluations

Un test d'acquisition de connaissances est réalisé en fin de formation sous forme de quiz. Durant la partie entraînements, le participant dispose de plusieurs jeux permettant de vérifier la compréhension et l'acquisition des connaissances, disponibles sur l'application mobile. Une évaluation de satisfaction de la partie digitalisée est disponible sur l'application. Une évaluation finale et globale sera proposée via un questionnaire.

## Indicateurs de performance

100% de satisfaction (enquête à chaud) des participants - 90% de satisfaction (enquête à froid)

100% des participants pensent mettre immédiatement en pratique les compétences apprises (enquête à froid)

## Tarifs

Formation inter-entreprises: 1200€ HT / participant - Formation intra: sur demande

CGV disponibles sur [www.ascensionniste.fr](http://www.ascensionniste.fr)

## Contact

Mariette LAINÉ – formatrice professionnelle

Contact: [mariette@ascensionniste.fr](mailto:mariette@ascensionniste.fr) - ou sur rendez vous téléphone ou visio:  
<https://calendly.com/ascensionniste/contact> - horaires 9h-17h du lundi au vendredi  
[www.ascensionniste.fr](http://www.ascensionniste.fr)

©L'Ascensionniste SAS – 155 rue de la terre des amandiers 13100 Aix en Provence - SIRET 877 729 418 000 13

Société par Actions Simplifiée au capital de 500€ immatriculée au RCS d'Aix en Provence – n° TVA FR76877729418

Organisme de formation enregistré sous le n°93131832013 – préfet de région PACA – ne vaut pas agrément de l'Etat

# Programme détaillé

## Jour 1: Comprendre l'agilité comportementale et managériale

### Module 1 : introduction à l'agilité

#### Objectif :

À l'issue de ce module, le stagiaire sera capable de comprendre ce qui sous-tend la communication entre deux personnes, et l'impact des émotions dans la communication en milieu professionnel.

**Chapitre 1 :** Votre parcours : modalités de déroulement

**Chapitre 2 :** Intelligence émotionnelle en milieu professionnel

**Chapitre 3 :** Quelques notions sur la communication en milieu professionnel

**Chapitre 4 :** jeux de rôles illustrant des situations managériales ou commerciales nécessitant de l'agilité comportementale.

## Module 2: Le modèle de communication professionnelle Comprofiles

#### Objectif :

À l'issue de ce module, le stagiaire sera capable d'identifier les différents langages relationnels de ses collaborateurs, clients et partenaires commerciaux, et comment chacun peut se comporter en milieu professionnel.

**Chapitre 1 :** Introduction

**Chapitre 2 :** Le Langage R « Relations »

**Chapitre 3 :** Le langage I « Idées »

**Chapitre 4 :** Le langage S « Structures »

**Chapitre 5 :** Le langage V « Valeurs »

**Chapitre 6 :** Relations entre profils et métiers occupés, différents styles de leadership

**Chapitre 7 :** Réflexion sur soi et son propre profil managérial

# Programme détaillé

## Jour 2: Motiver et animer son équipe avec agilité

### Module 3 : Améliorer son leadership et sa communication managériale

#### Objectif :

À l'issue de ce module, le stagiaire connaîtra son profil managérial personnel et disposera d'un plan d'amélioration de son leadership. Il saura en particulier repérer les moments où sa propre communication est dysfonctionnelle, identifier et comprendre l'origine de ces moments et limiter leur apparition.

**Chapitre 1 :** Comment contrôler sa communication et l'impact des émotions en milieu professionnel ?

**Chapitre 2 :** Votre environnement professionnel

**Chapitre 3 :** Travail personnel à réaliser

### Module 4 : Adapter sa communication à chaque situation

#### Objectif :

À l'issue de ce module, le stagiaire sera capable de mettre en pratique quotidiennement et avec succès les compétences acquises précédemment. Il sera capable de réduire le nombre et l'intensité des conflits relationnels en milieu professionnel.

**Chapitre 1 :** Comprendre les rôles d'intervenant et de demandeur dans la communication professionnelle

**Chapitre 2 :** Comment résoudre les situations de communication difficile en milieu professionnel ?

**Chapitre 3 :** Mise en situation : jeux de rôles

### Module 5 : Synthèse et questions réponses

#### Objectif :

À l'issue de ce module, le stagiaire sera capable de mettre en pratique quotidiennement et avec succès les compétences acquises précédemment. Il sera capable de réduire le nombre et l'intensité des conflits relationnels en milieu professionnel.

**Chapitre 1 :** Questions-réponses avec les participants

**Chapitre 2 :** Importance de la croissance relationnelle dans l'efficacité du leadership pour le dirigeant ou le manager

**Chapitre 3 :** Evaluation d'acquisition des connaissances

# CV – Mariette LAINE –Formatrice professionnelle

Mariette Laine est **Consultante, Facilitatrice, Coach certifiée et Formatrice en leadership depuis 2016**. Formée au conseil chez le leader mondial Deloitte, elle a auparavant exercé des fonctions managériales pendant 15 ans : elle maîtrise ainsi l'ensemble des enjeux opérationnels avant d'occuper des fonctions stratégiques parmi des équipes de direction générale.

**Experte en Service Management & Marketing, en Leadership et Agilité, elle fonde l'Ascensionniste en 2019.** Alliant l'esprit de la montagne aux techniques numériques et agiles, l'Ascensionniste accompagne les dirigeants qui ont les pieds sur Terre et la tête dans les étoiles, et souhaitent « tutoyer les sommets »... au propre comme au figuré ! **Dans sa pratique du conseil en stratégie, elle combine des méthodes éprouvées et robustes avec les évolutions les plus récentes issues de la Silicon Valley:** Growth Marketing, Design Sprint... Ces méthodes, impulsées par les géants de la tech, se diffusent progressivement en France et assurent une croissance remarquable aux entreprises qui les appliquent.

Également **Directrice du Master II et du Master of Science Communication et Change Management de l'IAE d'Aix-Marseille**, Mariette forme régulièrement des étudiants et des professionnels dans les domaines du management, du marketing, et de la conduite du changement. Mariette utilise en particulier une méthode très efficace: **l'Agilité Comportementale**, pour impulser un leadership agile et humaniste adapté aux enjeux du 21<sup>e</sup> siècle et rendre les équipes plus cohésives et efficaces.



 [mariette@ascensionniste.fr](mailto:mariette@ascensionniste.fr)  
 [www.ascensionniste.fr](http://www.ascensionniste.fr)  
 <https://calendly.com/ascensionniste/contact>

## CARRIÈRE

2021 – Direction du Msc Communication&Change – IAE Aix  
2019 – Fondatrice cabinet l'Ascensionniste Conseil  
2017-2019 – Deloitte - Senior Manager Conseil Méditerranée  
2015-2017- Directrice de projet de transformation RH  
2012-2014 – Directrice des Grands Projets Techniques, Eau & EU  
2011-2012 – Coordinatrice de Services Techniques  
2006-2011 - Responsable service Conseil de Gestion  
2002-2006 – Chef de projet, création d'un Cinéma

## DIPLOMES

Master II Service Management and Marketing – IAE Graduate School of Management Aix en Provence  
Maîtrise de Sciences Economiques, finance et gestion d'entreprise – Vice Major de promotion – Université Sciences Economiques et Politiques Aix

## DOMAINES DE COMPÉTENCES

- Conseil en stratégie (secteur public local, PME/ETI)
- Conseil en management et performance opérationnelle
- Conseil en marketing digital et growth marketing
- Conduite du changement sur projets sensibles (restructurations, projets RH, culture d'entreprise...)
- Facilitation en intelligence collective : design et animation d'ateliers (innovation, créativité, accélération de projets)
- Coaching d'équipe: cohésion, coopération, performance et efficacité opérationnelle
- Coaching individuel de dirigeants et hauts potentiels
- Formatrice en leadership et agilité comportementale
- Formatrice en grandes écoles (Centrale, IAE) sur les domaines suivants: communication et marketing, innovation, startups, leadership, changement

# Conditions Générales de Vente

## Article 1 : Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre l'Ascensionniste SAS, ci-après dénommé le Prestataire et ses clients dans le cadre de la vente de prestations de services. A défaut de contrat conclu entre le prestataire et son client, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après. Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec l'Ascensionniste SAS implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGV. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

## Article 2 : Nature des prestations

L'Ascensionniste SAS réalise des prestations de conseil et d'accompagnement au près des entreprises, des collectivités et autres organismes publics ou privés. Ces prestations incluent le conseil, l'accompagnement individuel ou collectif, et la formation. L'Ascensionniste conçoit et commercialise également des outils et services se rattachant aux prestations de conseil, de coaching et de formation.

## Article 3 : Devis et commande

Le prestataire intervient sur demande expresse du client. Après proposition commerciale, une lettre de mission valant contrat est réalisée pour toute prestation. Cette lettre de mission adressée par le prestataire au client, précise :

- la nature de la prestation,
- le prix de la prestation hors taxes,
- le montant des rabais et ristournes éventuels,
- les modalités de paiement,
- Le planning détaillant les actions et obligations du client et du prestataire, ainsi que les délais de réalisation,
- le rappel de l'adhésion pleine et entière du client aux CGV.
- Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le client devra nous retourner cette lettre de mission sans aucune modification accompagnée de sa signature. Dans le cas d'un client du secteur public, l'établissement d'un bon de commande par le client est obligatoire avant le démarrage de la mission.
- La facture d'acompte est aussi générée électroniquement. Le règlement de cet acompte permet de déclencher le démarrage de la prestation commercialisée, sauf dans le cas d'un marché public où l'acompte est géré en fonction du code de la commande publique.

La commande ne sera validée qu'après signature de la lettre de mission valant contrat. A défaut de réception de l'accord du client et de l'acompte, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée et le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation. La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

## Article 4 : Prix

Les prix des services sont ceux détaillés dans les devis ou contrats, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et sont soumis à la TVA. Les prix peuvent être calculés au forfait, à l'heure, ou à la journée. Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de la totalité des honoraires du prestataire vaut réception et acceptation définitive des prestations.

**En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié après que la prestation soit réalisée.** Les prix sont révisables chaque année au 1er Janvier par l'Ascensionniste SAS sur la base des coefficients du SYNTIC.

## Article 5 : Modalités de paiement

**Les factures d'acompte et de solde sont payables dès réception.** Le paiement s'effectue par chèque, virement bancaire ou mandat administratif. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. En cas d'absence d'indication de délai de règlement sur les factures, la LME prévoit les conditions suivantes : Les paiements entre professionnels sont plafonnés par l'article L441-6 du code de commerce : "sauf dispositions contraires figurant aux conditions de vente ou convenues entre les parties, le délai de règlement des sommes dues est fixé au trentième jour suivant la date de réception des marchandises ou d'exécution de la prestation demandée." **"Le délai convenu entre les parties pour régler les sommes dues ne peut dépasser quarante-cinq jours fin de mois ou soixante jours à compter de la date d'émission de la facture"**

## Article 6 : Retard de paiement

**Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :**

- L'exigibilité immédiate de toute somme restant due,
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts à un taux équivalent à trois (3) fois le taux d'intérêt légal (en vigueur au jour de la facturation des prestations, Le taux d'intérêt légal est fixé à 0,86 % pour l'année 2019 pour information)
- Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes de la somme restant due, et court à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé au prorata temporis.
- Le droit pour le prestataire de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle commande ou livraison.

# Conditions Générales de Vente

## Article 7 : Durée et résiliation

La durée des prestations est définie dans le devis ou la lettre de mission valant contrat. Chacune des parties pourra résilier immédiatement le contrat en cas de cessation d'activité de l'une des parties, cessation de paiement, redressement judiciaire, liquidation judiciaire ou toute autre situation produisant les mêmes effets après l'envoi d'une mise en demeure adressée à l'administrateur judiciaire (ou liquidateur) restée plus d'un mois sans réponse, conformément aux dispositions légales en vigueur.

En cas d'arrivée du terme ou de la résiliation du contrat :

- le contrat de prestation de service cessera automatiquement à la date correspondante,
- le prestataire se trouve dégagé de ses obligations relatives à l'objet du présent contrat à la date de résiliation ou d'expiration du contrat,
- le prestataire s'engage à restituer au client au plus tard dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent la résiliation ou l'expiration du contrat, l'ensemble des documents ou informations remis par le client.

En cas de résiliation de l'accord par le client, seront dues par le client les sommes correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées.

## Article 8 : Force majeure

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un évènement ou une cause de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du prestataire, les interruptions de service EDF supérieure à deux (2) jours, défaillance du matériel informatique, absence longue durée (accident ou maladie).

Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel évènement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve. La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en recommandée avec accusé de réception. Dans le cas où l'accord est résilié par le client pour cause de force majeure, le client doit verser au prestataire tous les montants dus jusqu'à la date de résiliation.

## Article 9 : Obligations et confidentialité

### Le prestataire s'engage à :

- respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles,
- ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisés pour ses clients,
- restituer tout document fourni par le client à la fin de la mission,
- signer un accord de confidentialité si le client le souhaite.

Les clauses du contrat signé entre les parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.

### Le client s'engage à :

- respecter les dates et heures des rendez-vous fixés pour le bon déroulement du dispositif souscrit : toute action non honorée mais non décommandée dans les quarante-huit (48) heures précédant la date de sa réalisation reste due au prestataire. La réalisation ultérieure de cette action entraînera son paiement en sus.
- tout mettre en œuvre pour replanifier dans un délai conforme au bon déroulement du dispositif les actions annulées avec le préavis de quarante-huit (48) heures évoqué.
- régler toute prestation due à réception de facture

## Article 10 : Responsabilités

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du prestataire est une obligation de moyen. Le prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Le client s'engage à mettre à disposition du prestataire dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés.

### La responsabilité du prestataire ne pourra pas être engagée pour :

- une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le client,
- un retard occasionné par le client qui entraînerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi.

La responsabilité du prestataire, si elle est prouvée, sera limitée à la moitié de la somme totale hors taxes effectivement payée par le client pour le service fourni par le prestataire à la date de la réclamation par lettre recommandée avec accusé réception. Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge.

## Article 11 : Litiges

Les présentes CGV et la lettre de mission (Contrat) signé entre les parties sont régis par le droit français. A défaut de résolution amiable, tout différend persistant entre les parties à propos de l'exécution ou de l'interprétation des CGV et du contrat sera de la compétence des Tribunaux d'Aix en Provence, adresse du siège social de l'Ascensionniste SAS.