

CONTRAT DE PARTENARIAT

Contrat de partenariat pour l'utilisation du label « QualiNumeral » Version 1 de Juillet 2007

ENTRE :

Ci après désigné par le Partenaire, d'une part,

ET

La société NUMERAL ADVANCE, sarl, au capital de 12.500 euros, dont le siège social est situé au 2 allée haute du village anglais, 92150 Suresnes, immatriculée au registre du commerce de Nanterre sous le n° B419 337 308, code APE 721Z,

Représentée par son gérant Monsieur Robert LEMAY

Ci après désignée par NUMERAL ADVANCE ou par la Société, d'autre part.

Préambule :

Le Partenaire et NUMERAL ADVANCE ont décidé d'agir conjointement pour la promotion de la qualité à travers l'utilisation d'une charte qualité (annexe A) et de l'utilisation de son logo « QualiNumeral ». Le Partenaire a présenté le test des critères de la charte « QualiNumeral » (présenté en Annexe A) et ils ont tous été satisfaits.

Article 1 - Les principes de l'admission :

Pour être qualifié, le Partenaire doit répondre positivement aux critères décrits dans la charte de l'annexe A. Les réponses données sont analysées à travers un échange avec un consultant NUMERAL ADVANCE.

Le partenaire doit fournir trois formes de réponses :

- un texte sous forme de document ou présent sur un site Web (photos ou vidéos acceptés),
- un document à titre d'exemple,
- un test conduit par NUMERAL ADVANCE dont le mode d'accès est établi par le Partenaire.

Une fois la vérification des critères faite et qu'ils sont tous satisfaits, un échange se déroule entre le Partenaire et un consultant de NUMERAL ADVANCE.

Le résultat est donné sous forme de commentaires. Il n'y a pas de note (rating) dans la mesure ou la totalité des critères doit être satisfait (c'est donc du 100%).

Article 2 - Objet du contrat :

Le Partenaire ayant obtenu les critères satisfaits, il bénéficie de toutes les actions liées à l'utilisation du label « Qualinumeral ». NUMERAL ADVANCE :

- Assure une présence du Partenaire sur le site www.numeraladvance.com selon les conditions financières précisées à l'article 12,
- Anime les actions commerciales (gestion des mots clés, suivis des contacts) sur son site pour la promotion du Partenaire,
- Créée un lien depuis son site vers celui indiqué par le Partenaire,
- Transmet au Partenaire tous les contacts générés sur le site en liaison avec l'activité du Partenaire.



Article 3 - Dénomination sociale et marque :

Le nom NUMERAL ADVANCE est une dénomination sociale et ne peut être utilisée par le Partenaire sans l'autorisation explicite de NUMERAL ADVANCE.

Le nom et le logo « QualiNumeral » peuvent être utilisés par le Partenaire sur des supports commerciaux (brochures, mailing, site Web...). Toute utilisation du nom et du logo « QualiNumeral » sur des documents d'engagements contractuels doit avoir l'accord explicite de NUMERAL ADVANCE.

Article 4 - Durée:

Le présent contrat est conclu pour une durée de 12 mois et prendra effet à la date du paiement de droit d'entrée. Il pourra être renouvelé suite à un audit de vérification (article contrôle) mené par NUMERAL ADVANCE au moment du renouvellement du contrat.

Article 5 - Le traitement des réclamations des clients et des parties prenantes :

Le Partenaire assure le suivi et le traitement des réclamations des clients et des parties prenantes lié à l'utilisation du label « QualiNumeral ». Il informe NUMERAL ADVANCE de toutes les réclamations reçues et des réponses qui ont été données. Les réclamations et leurs traitements sont consignés dans un registre tenu par le Partenaire et mise à la disposition de NUMERAL ADVANCE.

En cas de réclamation fondée (préjudice réel et quantifiable), vis-à-vis de l'un des critères, le Partenaire s'engage à assurer auprès du client ou de la partie prenante, du consommateur ou de l'utilisateur le dédommagement approprié. En aucun cas, NUMERAL ADVANCE ne pourra être appelée à contribuer aux dommages et intérêts éventuels demandés par le client, le consommateur, l'utilisateur ou la partie prenante.

Remarque : la partie prenante représente toute personne morale ou physique impactée par la réalisation de la prestation sans en être client. Pour des raisons de conflit d'intérêt, un client ne peut pas être également partie prenante.

Article 6 - Condition d'information des clients, consommateurs, utilisateurs et parties prenantes :

Les informations au client, au consommateur à l'utilisateur ou à la partie prenante du produit ou service utilisant le label « QualiNumeral » sont données conjointement par le Partenaire et par NUMERAL ADVANCE. Les moyens de mise à disposition de cette information ne sont pas imposés mais chaque partie pourra demander à l'autre, la vérification de la mise à disposition de cette information.

Pour toute utilisation du logo « QualiNumeral » liée aux informations données, le Partenaire devra explicitement afficher au consommateur, au client ou à l'utilisateur le moyen de contacter NUMERAL ADVANCE.

L'information client, utilisateur, consommateur ou partie prenante minimale à fournir est indiquée en Annexe B.

Article 7 - Obligations de Numeral Advance :

Dans ses actions de soutien et de support du Partenaire, NUMERAL ADVANCE fournira :

- l'intégration de pages réalisées par le Partenaire sur le site WEB,
- l'animation commerciale centrée sur le site WEB avec la gestion de mots clés et la fourniture de statistiques au Partenaire,
- l'assistance à la gestion des incidents et du traitement des réclamations (clients et partie prenante).

Article 8 - Obligations du Partenaire :

Dans l'obligation de défendre son statut de labellisé, le Partenaire mettra tout en œuvre pour maintenir les conditions demandées par les critères de la charte (Annexe A).

Il assure l'information du client, du consommateur, de l'utilisateur du label « QualiNumeral » selon l'article 6. Les parties prenantes sont également informées sur les activités qui pourraient les impacter.



Il assure le traitement des réclamations des clients, des consommateurs, des utilisateurs ou des parties prenantes selon l'article 5 et en informe NUMERAL ADVANCE

Article 9 - Contrôle :

Le label est délivré pour 12 mois. Durant cette période, le Partenaire peut faire l'objet d'un contrôle inopiné réalisé par NUMERAL ADVANCE qui peut s'effectuer à distance, ou sur place. Le contrôle se bornera à vérifier la mise en application des critères de la charte. Tout contrôle donnera lieu à un compte rendu et un plan d'actions si l'un des critères n'est pas respecté.

Les contrôles peuvent être réalisés par des organismes ou des personnes tiers mandatés par NUMERAL ADVANCE.

Article 10 - Droits d'auteurs et propriétés intellectuelles :

Tous les documents et logos remis par NUMERAL ADVANCE au Partenaire sont protégés par les règlements internationaux de copyright, de droit d'auteurs et de propriété intellectuelle. Par conséquent, le partenaire ne pourra réaliser aucune reproduction ou diffusion, de quelque manière que ce soit, sans l'autorisation expresse, écrite et nominative (autorisation par document et non pas générique) de NUMERAL ADVANCE.

Article 11 - Confidentialités :

Dans la vérification des critères, NUMERAL ADVANCE est amenée à consulter des documents confidentiels du Partenaire. NUMERAL ADVANCE s'engage à ne dévoiler aucune des informations confidentielles du Partenaire pendant la durée du contrat et pendant 5 ans après la fin du contrat. Les informations confidentielles données par le Partenaire à NUMERAL ADVANCE seront confiées à un consultant nommé désigné, lui-même engagé sur les mêmes termes de confidentialité.

Article 12 - Conditions financières :

Le droit d'utilisation du label et de bénéficier des services associés (articles 2 et 7) est fixé à 1.280 euros HT pour la durée du contrat.

Article 13 - Évolution du contrat :

Au terme de la durée du contrat, le renouvellement pourra être accompagné de modification tarifaire qui tiendra compte de la nature des services proposés.

Article 14 - Résiliation :

Le présent contrat sera résilié de plein droit en cas de cessation d'activité du Partenaire.

Le présent contrat sera résilié de plein droit par l'une des parties en cas d'inexécution par l'autre partie d'une ou de plusieurs obligations contenu dans les articles. Cette résiliation ne deviendra effective qu'un mois après l'envoi par la partie plaignante d'une lettre recommandée avec AR exposant les motifs de la plainte.

Le présent contrat sera résilié de plein droit si l'un des critères de la charte n'est plus satisfait par le Partenaire.

Le constat de cette non satisfaction d'un critère peut se faire, soit lors d'un contrôle fortuit, soit lors d'un audit planifié.

Quelque soit la nature de la résiliation, ni le Partenaire, ni NUMERAL ADVANCE ne pourra demander une quelconque compensation ou indemnité financière.

Article 15 - Fin de contrat :

En cas de dénonciation ou de résiliation du présent contrat, le Partenaire s'engage à ne plus utiliser le nom NUMERAL ADVANCE et le logo « QualiNumeral » dans ses actions.



Article 16 - Litige :

Tout litige fera l'objet d'une procédure de règlement à l'amiable. En cas d'échec, le Tribunal de Commerce de Nanterre sera compétent.

Fait en 2 exemplaires originaux

Lieu

Date

NUMERAL ADVANCE

LE PARTENAIRE

Nom :

Qualité :

Signature :

Nom :

Qualité :

Signature :



Annexe A :

Les critères et éléments de preuve de la charte sont établis par NUMERAL ADVANCE.

(public) signifie que l'élément de preuve est rendu public. Lorsque rien n'est indiqué, l'élément de preuve est strictement confidentiel et NUMERAL ADVANCE est engagée par une clause de confidentialité selon l'article 11.

L'organisme candidat peut être une entreprise individuelle, un groupe, une multinationale, une coopérative, une association, une collectivité locale...

Dispositions générales	Critères	Éléments de preuve
1	Déclaration d'engagement : <i>Rédigez un paragraphe décrivant les objectifs de la charte dans le contexte de votre organisme (entreprise, association...). La présentation sous forme vidéo est acceptée.</i>	Texte ou vidéo ou site Web (public)
2	Gestion business, démarche de progrès et action durable : <i>Les ressources mobilisées pour la mise en œuvre de la charte sont cohérentes avec les objectifs de chiffres d'affaire et de rentabilité. La gestion des ressources de la charte fait partie de l'amélioration continue du chiffre d'affaire et de la rentabilité. La gestion des ressources est réalisée dans une optique de développement durable.</i>	Analyse sur documents officiels (publications financières, moyens de la charte visible de l'extérieur) de l'équilibre entre les moyens de la charte et les résultats.
3	Gestion des indicateurs : <ul style="list-style-type: none"> - gestion de la documentation, 1 (4), - gestion des ressources humaines, 2 (7), - gestion de la demande, 3 (11), - gestion des incidents, 2 (12), - gestion des actions préventives, 1 (13), - présentation de l'offre, 1 (14), - utilisation des NTIC, 1 (20) 	Revue des 11 indicateurs.
4	Gestion de la documentation (indicateur) : <i>Un document est géré lorsqu'il est signé, daté, régulièrement mise à jour et qu'on peut le retrouver selon un classement. Indicateur : nombre de documents gérés.</i>	Liste des documents gérés et arborescence du classement
5	Gestion des enregistrements : <i>Un enregistrement est géré lorsqu'il est identifié, daté, archivé et que peut le retrouver selon un classement.</i>	Liste des enregistrements gérés, arborescence du classement et 2 exemples
6	Gestion de capacité (techniques, organisationnelle, connaissance) : <i>L'absence de locaux est remplacée par le plan d'informatisation qui peut se résumer à une adresse mail. La fiche d'opérations résume les instructions pour réaliser la tâche. Elle comprend des retours d'expérience (connaissance).</i>	Organigramme, Plan des locaux ou plan d'informatisation (courriels...), Fiche d'opérations
7	Gestion des ressources humaines (indicateurs) : <i>Un plan d'animation est un programme de motivation des collaborateurs pour répondre aux critères de la charte. Chacun doit y trouver son intérêt.</i>	Description des compétences clés, Plan des courriels, Plan d'animation, Compte rendu de réunions d'animation (minimum 1 fois par

	<p><i>Un collaborateur doit pouvoir échanger par courriel (dédié ou générique).</i></p> <p>Indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nombre de collaborateurs, - nombre d'adresses courriel. 	an).
8	<p>Gestion des parties prenantes :</p> <p><i>Les activités de production et de commercialisation ne doivent pas se faire au détriment de la qualité de l'environnement des parties prenantes (voisinage, collectivités locales, riverains, association...).</i></p> <p><i>C'est à l'exploitant de prendre l'initiative d'informer les parties prenantes</i></p>	Liste des actions d'information aux parties prenantes
9	<p>Audit interne :</p> <p><i>C'est un ensemble d'entretiens avec les collaborateurs et d'analyse de document pour vérifier que la charte est bien appliquée.</i></p>	Rapport d'audit
Organisation – Processus		
10	<p>Connaissance du marché et du contexte :</p> <p><i>Montrer, par un texte court (ou une vidéo), ou par tout autre moyen que vous connaissez le marché et l'environnement de votre activité. En clair que vous savez de quoi vous parlez !</i></p>	Texte, vidéo ou site Web
11	<p>Force de proposition :</p> <p><i>Votre offre (produit ou service) doit contenir des éléments qui « étonnent » et surprennent le consommateur (il ne s'y attendait pas). C'est à vous et vos collaborateurs d'introduire de nouvelles idées.</i></p>	Exemple testé (public)
12	<p>Gestion de la demande (indicateurs) :</p> <p><i>Dès qu'un client potentiel manifeste son intérêt, vous (et vos collaborateurs) devez prendre en compte ses besoins, gérer les files d'attente...</i></p> <p>Indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nombre de prospects, - nombre de clients. - nombre de points d'information 	Moyens d'accès, Points d'information (plan, ticket de caisse, bon de livraison, notice...) (public)
13	<p>Gestion des incidents (indicateurs) :</p> <p><i>Les clients doivent avoir la possibilité de porter des réclamations et elles doivent toutes être traitées au mieux.</i></p> <p>Indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nombre d'incidents, - nombre d'actions correctives 	Cahier des incidents Liste des actions correctives
14	<p>Gestion des actions préventives (indicateur) :</p> <p><i>Gérer les incidents et les corriger, c'est bien. Mais c'est encore mieux de prévenir pour ne pas en avoir.</i></p> <p>Indicateur : nombre d'actions préventives</p>	Liste des incidents répétitifs Liste des actions de préventions
15	<p>Gestion des déchets :</p> <p>Gérer tous les déchets et les rebuts dans une optique de développement durable, de protection de l'environnement et de préservation du voisinage.</p>	Liste des actions
16	<p>Suivis de l'activité et de la satisfaction des parties prenantes :</p> <p><i>Indépendamment des réclamations, vous (et vos collaborateurs) devez recueillir les impressions du</i></p>	Livre « d'or », Cahier de suivis, Affichage de statistiques.

	<i>client après l'usage du produit ou de la prestation .C'est le livre d'or, le suivi des profils de clients...</i>	
Produits ou services		
17	Présentation de l'offre, le catalogue (indicateur) : <i>Indicateur : nombre de produits ou services</i>	Catalogue (public)
18	Gestion du catalogue de nomenclature (catalogue interne) : <i>Vous devez montrer à Numeral Advance que la liaison entre le catalogue de l'offre et la gestion de la production de l'offre est maîtrisée.</i>	Texte
19	Auto explication du produit ou du service : <i>Le produit ou le service doit être facile de compréhension avec des informations sur le package, un étiquetage clair,des informations en ligne...</i>	Test site Web (public) ou sur produit.
20	Facilité d'usage : <i>Le produit ou le service doit être d'usage facile.</i>	Test sur 5 opérations
21	Fiabilité : <i>Le produit ou le service ne doit pas se « casser » en cours d'usage.</i>	Test sur 5 opérations
Système d'information		
22	Utilisation des NTIC (indicateur) : <i>Pour communiquer au client, vous devez utiliser les outils NTIC. Ainsi, un catalogue papier n'est pas suffisant.</i> <i>Indicateur : fréquentation du site ou des pages</i>	Présence de site Web, de pages hébergées (public) ou équivalent, Adresse courriel
23	Cohérence du circuit d'information qui accompagne le produit ou le service : <i>Les informations de la fiche produit ou service doivent être cohérentes avec les publicités, le site Web, les mailing ou tout autre information donnée au client.</i>	Test (public)
24	Fiabilité (exactitude, véracité) de l'information qui accompagne le produit ou le service : <i>Toutes les informations données doivent être fiables et, si possible, vérifiables.</i>	Test sur 5 informations (public)
25	Mise à jour de l'information (fraîcheur) : <i>Les informations données au public doivent être mises à jour régulièrement.</i>	Test sur 2 informations d'actualités (public)
Compétence		
26	Quizz de connaissance NTIC établi par NA (les réponses sont sur le site).	Réponses sont sur le site



Annexe B : information client, consommateur, utilisateur et partie prenante

L'utilisation du label « QualiNumeral » demande à ce que le client, le consommateur ou l'utilisateur ait accès aux informations suivantes :

1	Le catalogue de l'offre (produit ou service) (17),
2	L'explication de l'usage de l'offre (exemples...) (19),
3	La prise en charge d'une demande et la gestion des temps (arrivée, file d'attente...) (12),
4	L'information remise au client et à l'utilisateur (bon de livraison, notice utilisateur, carte de visite, brochure d'accès, ticket de caisse...) (12),
5	Comment faire une réclamation (13),
6	Comment porter un commentaire (livre « d'or »...) (16),
7	Affichage des statistiques des fréquentations et des remarques (16),
8	Les conditions d'accès à l'offre (plan d'accès réel ou virtuel...) (12),
9	L'information des parties prenantes (8)

Annexe C : le logo

QualiNumeral