

# LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DE PARC AUTOMOBILE



## Programme & Informations pratiques



## Description

Cette formation a été mise en place pour permettre à tous de se former sur la gestion d'une flotte automobile. Les profils débutants, qui n'ont ni expérience ni connaissance spécifique sur ce marché, pourront ainsi bénéficier des fondamentaux pour débiter dans cette fonction ou appréhender cette activité. De manière générale, cette journée permettra de comprendre le lexique du secteur, le marché et ses acteurs, de connaître ses missions afin d'être rapidement opérationnel.

## Objectifs de formation

- Réussir une prise de poste en gestion de parc automobiles et missions associées
- Maîtriser les grands principes de fonctionnement d'une flotte automobile et de sa gestion

## Informations pratiques

Niveau 1  Niveau  
Initiation

Moyenne de satisfaction 92 %\*

Référence FGP

Formacode 31813

Dates

Présentiel

- 5 juin
- 2 décembre

Distanciel

- 30 janvier
- 16 septembre

Durée 1 jour - 7 heures 30

Horaires 9h-17h30

Tarif catalogue 980€ HT

Tarif abonné 882€

**Matériel requis** Le nécessaire pour la prise de note. L'émargement et l'évaluation des acquis sont dématérialisés et peuvent se faire sur ordinateur, tablette ou smartphone. Pour les ordinateurs professionnels, vérifiez que les pare-feux ne bloquent pas l'accès à un réseau wifi externe.

*\*Les moyennes de satisfaction des formations sont calculées sur les sessions réalisées en 2023.*

## Objectifs pédagogiques

- Connaître le marché sur lequel évolue le gestionnaire de parc
- S'approprier la terminologie employée dans le secteur
- Connaître les acteurs du marché
- Comprendre la gestion d'une flotte et réussir et les missions associées
- Gérer un véhicule, de la commande à la restitution

## Public

Secteur privé.

Débutants en gestion de parc automobile : allant prendre leur poste ou en poste depuis moins de 6 mois.

## Modalités et délais d'accès

L'accès à nos formations est entériné suite à la réception du bulletin d'inscription le plus tôt possible en amont de la formation et en dernier délai 72 heures avant le début de la session. Le nombre de places étant limité, l'IMVE se réserve le droit de refuser une inscription si le nombre d'inscrits maximum est déjà atteint.

### **Accessibilité aux personnes handicapées**

L'IMVE porte une attention particulière à l'accessibilité de ses formations sans discrimination aux personnes ayant un handicap temporaire ou permanent et s'engage à étudier toute demande spécifique allant dans ce sens.

Veuillez consulter nos CGV et modalités d'inscriptions pour plus de précisions

## Prérequis

Aucun prérequis particulier.

## Méthodes pédagogiques

70% théorie / 30% pratique

## Modalités d'évaluation et de suivi

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers d'échanges et d'ateliers de mise en pratique des notions abordées pendant la formation. Un questionnaire d'évaluation des connaissances acquises est complété à l'issue de la session.

## Profil intervenant

L'ensemble de nos formations sont animées par des formateurs expérimentés possédant une expérience terrain éprouvée.

INTRODUCTION – Tour de table

### **POURQUOI GÉRER PARC AUTOMOBILE**

- Qu'est-ce que le véhicule à usage professionnel ?
- Quel est le rôle du gestionnaire de parc ?
- Le TCO, le PRK
- Technologies
- Contexte marché

### **COMMENT GÉRER UN PARC**

- Les différents modes de financement
- Focus spécifique sur la LLD
- Bien acheter la LLD
- La fiscalité
- Réglementation : ZFE et Crit'Air
- Avec quels outils gérer son parc automobile ?
- Les moyens et les méthodes pour bien gérer son parc

### **LES ACTEURS**

- Le lien avec les services internes de l'entreprise
- Les acteurs essentiels au quotidien
- Tous les acteurs du marché, les fournisseurs

### **LES ÉTAPES CLÉS DE LA VIE D'UN VÉHICULE**

- La car policy, la charte automobile, les procédures d'utilisation
- La gestion opérationnelle, les modifications de contrats
- La commande
- La maintenance, les réparations, les pneumatiques
- La gestion du carburant et des prestations complémentaires
- L'assurance la gestion des sinistres
- Le renouvellement, la restitution

CONCLUSION

*Evaluation des acquis*

### Avant la formation

#### Préparation de votre formation

Dès votre inscription, vous recevrez par email :

- les identifiants pour votre espace apprenant Dendreo ;
- un guide de présentation de l'espace apprenant Dendreo ;
- un questionnaire de préparation de la formation, à renseigner dès réception de l'email. Ce questionnaire permet au formateur d'affiner son intervention en fonction des problématiques particulières recensées auprès des stagiaires et d'identifier les connaissances à approfondir.

#### Convocation

La convocation de formation sera communiquée par mail (en copie le responsable de l'inscription) au plus tard 15 jours ouvrables avant la formation. Au besoin, nous pourrions transmettre les informations pratiques en amont afin que vous puissiez organiser votre déplacement. Elle contient toutes les informations pratiques :

- l'adresse physique (pour le présentiel) ou lien url (pour le distanciel)
- un plan d'accès ainsi qu'une image du lieu pour facilement le reconnaître
- les accès en transport en commun
- les horaires
- rappel de vos codes d'accès à votre espace apprenant Dendreo.

#### Spécificités pour les personnes présentant un handicap

Il est important de nous informer au plus tard au moment de l'inscription si vous présentez une forme d'handicap, afin que nous puissions préparer au mieux votre formation. Nous effectuerons ensemble une évaluation de vos besoins pour adapter la formation que vous souhaitez suivre.

#### Spécificités pour les formations suivies en distanciel

Si votre formation est en distanciel, le lien de connexion à notre plateforme sera dans l'email de convocation et accessible directement à partir de l'espace apprenant Dendreo. En complément dudit mail, vous trouverez en pièce jointe un guide d'utilisation de la plateforme de visio. Au besoin, une session test pourra être planifiée afin de s'assurer que la plateforme fonctionne correctement pour vous.

Avant de vous présenter à la formation, veuillez à vérifier que vous disposez bien du matériel requis, lequel est précisé sur le programme de votre formation et dans votre convocation.

Dans le cadre d'une formation intra-entreprise, si le Responsable de l'inscription souhaite utiliser un outil de visio interne à l'entreprise, nous n'effectuerons pas de test

en amont de la formation. Toutefois, nous demanderons au Responsable de veiller à ce que la plateforme soit bien accessible pour tous les participants.

## **L'espace apprenant Dendreo**

Parmi ses fonctionnalités, cet espace vous permettra :

- de visualiser les formations passées et à venir
- de consulter les horaires de vos formations
- de disposer de l'adresse où se déroulera votre formation en présentiel / du lien de connexion pour les formations en distanciel et de rejoindre la visio ;
- de signer l'émargement électronique pour chaque demi-journée de formation ;
- de consulter la biographie du formateur ;
- de renseigner le questionnaire de satisfaction ;
- de disposer d'un espace de partage de documents, tels que :
  - des documents partagés par le formateur
  - le support de cours
  - de partager vous-même des documents avec le formateur et/ou tout le groupe.

## **Pendant la formation**

### **Horaires**

Les horaires de formation sont indiqués sur chaque programme, sur l'espace apprenant Dendreo et dans la convocation.

### **Accueil**

Vous serez accueilli(e) par un membre de l'équipe IMVE et par le formateur. Une fois installé(e) en salle, nous vous communiquerons les accès au wifi. Vous devez absolument émarger la liste de présence, au début de chaque demi-journée de formation, sur votre espace apprenant Dendreo.

Dans le cadre d'une formation intra-entreprise, dans les locaux du client, l'accueil ne sera pas effectué par un membre de l'équipe IMVE, mais par le Responsable de l'inscription ou tout autre personne qu'il/elle aura désigné.

### **Restauration (uniquement en présentiel)**

Chaque matin, une pause « petit déjeuner » (café, thé, chocolat, viennoiseries...) vous sera proposée.

A midi, le déjeuner est pris avec le formateur sur place ou dans un restaurant à proximité. Si vous suivez un régime alimentaire particulier, il vous suffit de nous le signaler au moins une semaine avant la session. Toutes les pauses et déjeuners sont pris en charge.

En milieu d'après-midi, une nouvelle pause « mignardises » accompagnée de rafraîchissement vous sera proposée.

### Evaluation des acquis

A l'issue de la formation, vous devrez renseigner un questionnaire d'évaluation des acquis en ligne, sous forme de QCM et/ou de questions ouvertes, noté sur 20. La note sera notifiée sur votre attestation de fin de formation.

## Après la formation

### Support de cours

Une fois le questionnaire d'évaluation complété, le support de cours sera mis à disposition sur votre espace apprenant Dendreo et vous serez notifié·e par email. Comme indiqué dans nos Conditions Générales de Ventes, il n'est pas permis d'effectuer des copies, modifications ou adaptation des supports de cours remis lors des sessions de formation qu'ils soient sous format papier ou numérique. Sauf indication contraire, l'IMVE demeure le titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à tout support de cours ou document fourni par ses soins.

### Questionnaire de satisfaction

Il sera disponible dans votre espace apprenant Dendreo dès la fin de votre formation. Ce questionnaire est à compléter à l'issue de la formation. Merci de prendre le temps de le faire. En cas d'impossibilité, le questionnaire restera accessible quelques jours après la fin de la formation.

### Attestation de fin de formation

Une attestation individuelle de fin de formation vous sera remise dans un délai de 14 jours maximum, sous réserve de votre participation à l'intégralité de la session. Elle précisera la note de votre évaluation des acquis complétée à la fin de votre formation.

### Certificat de réalisation

Un certificat de réalisation, conforme au modèle établi par le Ministère du Travail, sera transmis au Responsable de l'inscription ainsi qu'au stagiaire, sous réserve de la participation complète du stagiaire.

## Lieux de formation

Tous nos sites de formation ont été sélectionnés avec soin pour offrir à nos stagiaires le meilleur accueil. Ils ont tous été choisis pour leur localisation et leur accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Toutes nos salles de formation sont connectées au WI-FI.

## MODALITÉS D'INSCRIPTION

### Prérequis et validation d'une inscription

Les programmes des formations IMVE ont été conçus pour répondre à des besoins spécifiques et à des profils définis. L'IMVE définit le niveau requis pour suivre la formation dans ses programmes de formation.

Chaque inscription sera validée par un entretien préalable avec l'équipe de l'IMVE afin de s'assurer de la pertinence de la formation choisie pour chaque client, en tenant compte du niveau d'expérience et de connaissance, et des compétences à acquérir. Cette vérification se fait par le biais d'échanges téléphoniques et/ou par email, et est notifiée dans le dossier du client. Le Participant et/ou le client reconnaissent que, préalablement à toute inscription, ils ont sollicité et bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de l'IMVE, leur permettant de s'assurer de l'adéquation de la formation aux besoins du Participant. Le Participant est tenu de valider les prérequis nécessaires pour suivre la formation, notamment en Inter-entreprises.

Une fois le profil validé, le client pourra nous transmettre le bulletin d'inscription.

Dans le cas où le client nous transmet le bulletin, sans échange préalable avec l'équipe de l'IMVE, nous prendrons contact avec le client pour un entretien sur le profil et les besoins de ce dernier, avant de confirmer l'inscription.

### Inscriptions et délais d'accès

Les demandes d'inscriptions sont possibles :

- par téléphone au 01 53 24 24 17
- par mail à [imve@flotauto.com](mailto:imve@flotauto.com)
- sur notre site internet via le formulaire de contact : <https://imve.flotauto.com/contact/>

Toute inscription doit être effectuée par le biais du bulletin d'inscription pour un meilleur traitement et suivi du dossier. Le bulletin d'inscription est disponible :

- dans notre catalogue de formation au format papier et PDF disponible sur demande ou téléchargeable sur le site : <https://imve.flotauto.com/>
- en dernière page des programmes individuels de formation qui peuvent être transmis sur demande ou téléchargeable sur le site internet dans le menu « Nos formations » sur toutes les pages des thématiques.

Il est à adresser par tous moyens le plus tôt possible en amont de la formation et en dernier délai 72 heures avant le début de la session. Passé ce délai, l'inscription ne pourra être garantie. Nos coordonnées sont les suivantes : Varenne Entreprises – IMVE - 6 cité Paradis, 75010 Paris - [imve@flotauto.com](mailto:imve@flotauto.com).

Important : tous les champs du bulletin d'inscription doivent être correctement renseignés afin de faciliter l'enregistrement de l'inscription. Il est donc nécessaire de préciser dans le bulletin d'inscription si :

- un bon de commande nous sera transmis
- vous financez tout ou partie de la formation par un OPCO
- vous souhaitez une convention de formation
- le participant est en situation de handicap

Le cas échéant, le bon de commande, l'accord de prise en charge OPCO et la convention de formation signée doivent nous être transmis au plus tard 10 jours ouvrables avant la formation.

Une fois l'inscription enregistrée, l'IMVE envoie un email de confirmation d'inscription :

- au contact désigné comme « responsable de l'inscription » tel que mentionné sur le bulletin d'inscription, dans un délai d'environ 48h suivant la réception du bulletin ;
- au participant dans lequel il trouvera les identifiants de son espace apprenant, quelques informations pratiques, ainsi que le lien vers un questionnaire de préparation à compléter dès réception.



L'IMVE se réserve le droit de refuser une inscription si le nombre d'inscrits maximum est déjà atteint. L'inscription à une formation vaut acceptation entière et sans réserve de nos CGV.

### **L'inscription d'une personne présentant un handicap**

Les personnes présentant un handicap nécessitant un aménagement de la session de formation devront nous le signaler dans l'item prévu sur le bulletin d'inscription. Nous prendrons contact avec le participant ou/et le responsable de l'inscription pour évaluer les besoins de l'apprenant en amont de la session de formation.

Le livret d'accueil est disponible sur demande par téléphone et par email, et téléchargeable sur le site internet dans le menu « Nos formations » sur toutes les pages des thématiques.

### **L'inscription à une formation intra-entreprise**

Dans le cadre d'un projet de formation intra/sur mesure, un bulletin d'inscription spécifique vous sera transmis. Vous pourrez ainsi y renseigner la liste des participants.

### **L'inscription à une formation suivie en distanciel**

Les conditions et délais d'accès sont identiques, que la formation soit suivie en présentiel ou en distanciel. Une fois l'inscription validée et confirmée auprès du client, l'IMVE pourra proposer au stagiaire d'effectuer un test de connexion à la salle virtuelle en amont de sa formation, afin de s'assurer qu'il ne rencontre aucun souci technique.

### **L'inscription à une formation suivie et financée à titre personnel**

Si une personne souhaite suivre une formation à titre personnel, et la financer avec ses fonds propres, un contrat de formation sera édité (au regard de l'article L. 6353-3 du Code du Travail). Il doit être conclu avant toute inscription définitive, et précise les modalités de règlement (délai de rétractation, acompte et règlement du solde).

## **Documents**

### **Conventions de formation**

Nos factures font office de convention de formation simplifiée.

Si vous souhaitez obtenir une convention de formation détaillée, merci d'en faire la demande au moment de l'inscription en cochant la case correspondante sur le bulletin. En cas de demande de prise en charge OPCO, une convention détaillée vous sera adressée.

La convention de formation sera envoyée environ 48h après l'enregistrement de l'inscription au responsable de l'inscription - le contact renseigné sur le bulletin d'inscription - par email. Un exemplaire devra nous être retourné signé au plus tard 15 jours ouvrables avant la formation.

### **Convocation**

Une convocation précisant les horaires et le lieu de la formation, est adressée au Participant, le signataire du bulletin d'inscription étant mis en copie afin d'en être informé, au plus tard 10 (dix) jours ouvrés avant le début de la formation.

### **Emargement**

A l'issue de la formation, l'IMVE transmettra au responsable de l'inscription, la feuille d'emargement signée par demi-journée de formation, sous réserve de la participation effective du participant.

### **Certificat de réalisation**

A l'issue de la formation, l'IMVE transmettra au contact client chargé du suivi de l'inscription, le certificat de réalisation conforme au modèle établi par le Ministère de Travail, sous réserve de la participation effective du participant.

#### **Attestation de fin de formation**

A l'issue de la formation, l'IMVE transmettra au participant l'attestation de fin de formation rappelant les objectifs, et la note de l'évaluation des acquis. Ni l'attestation ni la note de l'évaluation ne sont transmises au responsable de l'inscription (ou tout autre personne en dehors du participant) sauf accord préalable entre le participant et le responsable de l'inscription, dans un contexte justifiant la nécessité pour ce dernier de connaître les résultats de l'évaluation, exemple : entretien professionnel, évolution professionnelle.

**Formation**

Intitulé de la formation : \_\_\_\_\_

Référence : \_\_\_\_\_

Dates : Du \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Au \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Total en € HT : \_\_\_\_\_ (Tarif unitaire € HT) x \_\_\_\_\_ (nb inscrits) = \_\_\_\_\_ € HT

**Entreprise**

Raison sociale : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

CP : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ SIRET : \_\_\_\_\_

**Responsable de l'inscription**

Nom-Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ e-mail : \_\_\_\_\_

**Participants**

Nom-Prénom \_\_\_\_\_

Nom-Prénom \_\_\_\_\_

Fonction \_\_\_\_\_

Fonction \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_

**Informations complémentaires (merci de renseigner tous les champs)**

- Votre entreprise/collectivité nous transmettra-t-elle un Bon de commande pour la facturation ? Oui  Non
- Souhaitez-vous recevoir une convention de formation détaillée ? Oui  Non
- Rappel** : Nos factures font office de convention de formation simplifiée
- Effectuez-vous une demande de prise en charge en subrogation directe auprès d'un OPCO ? Oui  Non
- Le participant est-il en situation de handicap ? Oui  Non

**Facturation**

Nom du contact (entreprise/OPCO) : \_\_\_\_\_

Adresse (si différente) : \_\_\_\_\_

CP : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Téléphone (ligne directe) : \_\_\_\_\_ e-mail (destinataire facture) : \_\_\_\_\_

**RAPPEL** : Conditions de paiement : A réception de facture, envoyée après la formation (sauf conditions particulières précisées sur le Bon de commande client)

Date	Nom, qualité du signataire et signature	Cachet de l'entreprise

*La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation sans réserve des conditions générales de vente de l'IMVE*

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Champ d'application

L'IMVE est l'organisme de formation du media Flottes Automobiles, dont la société mère est VARENNE ENTREPRISES immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 339453508, et dont le siège social est établi à Paris. Les Conditions Générales de Ventes ci-dessous s'appliquent à tous les types de prestations conclus entre le client et l'IMVE. L'acceptation de l'offre de l'IMVE – devis signé et/ou bulletin d'inscription signé – vaut acceptation des présentes conditions générales de vente (CGV).

### Inscriptions

Les demandes d'inscriptions sont possibles :

- par téléphone au 01 53 24 24 17
- par mail à [imve@flotauto.com](mailto:imve@flotauto.com)
- sur notre site internet via le formulaire de contact : <https://imve.flotauto.com/contact/>

Toute inscription doit être effectuée par le biais du bulletin d'inscription pour un meilleur traitement et suivi du dossier. Le bulletin d'inscription est disponible :

- dans notre catalogue de formation au format papier et PDF disponible sur demande ou téléchargeable sur le site : <https://imve.flotauto.com/>
- en dernière page des programmes individuels de formation qui peuvent être transmis sur demande ou téléchargeable sur le site internet dans le menu « Nos formations » sur toutes les pages des thématiques.

Il est à adresser par tous moyens le plus tôt possible en amont de la formation et en dernier délai 72 heures avant le début de la session. Passé ce délai, l'inscription ne pourra être garantie. Nos coordonnées sont les suivantes : Varenne Entreprises – IMVE - 6 cité Paradis, 75010 Paris - [imve@flotauto.com](mailto:imve@flotauto.com).

*Retrouvez plus de détails dans nos modalités d'inscription.*

### Annulation, report ou modification d'inscription par le client

#### Annulation ou Report par le client

Toute demande d'annulation ou de report émanant du client devra être confirmée par écrit avant le début de la session de formation par courrier électronique.

#### Sessions en inter-entreprises

Toute annulation intervenue plus de 15 jours ouvrés avant la formation donnera lieu à un report sur une session de votre choix sur une période de 12 mois.

En cas d'annulation ou de report passé un délai de 15 jours ouvrés avant le début de la session, l'IMVE se réserve le droit de facturer le client selon les conditions suivantes :

- Annulation / report intervenant entre 10 et 15 jours ouvrés avant le début de la formation : facturation égale à 50% du montant de l'inscription
- Annulation / report à moins de 10 jours ouvrés avant le début de la formation : facturation égale à 100% du montant de l'inscription.

Si le client atteint 3 annulations (ou report) successives, et ce quel que soit le délai entre l'annulation et la formation concernée : facturation égale à 50% du montant de la dernière inscription.

Toute session commencée sera due en totalité. Toute session à laquelle le stagiaire ne se serait pas présenté est due en totalité.

#### Sessions en intra-entreprise

En cas d'annulation ou de report passé un délai de 20 jours ouvrés avant le début de la session, l'IMVE se réserve le droit de facturer le client à hauteur de 100 % du montant du projet.

Les frais de déplacement (transport, hôtel...) de l'intervenant éventuellement engagés à la date de notification de l'annulation du projet par le client seront dus en totalité à l'IMVE.

Toute session commencée sera due en totalité.

### **Annulation, droit de contrôle et report par l'IMVE**

L'IMVE se réserve la possibilité d'annuler une session de formation jusqu'à 10 (dix) jours ouvrés avant la date prévue si celle-ci ne totalise pas un nombre suffisant de participants, et ce sans dédommagement. L'IMVE se réserve le droit de modifier le format de réalisation de la session afin de préserver la qualité pédagogique et de passer une session à distance si le nombre de participants est jugé insuffisant. L'IMVE se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou de remplacer un animateur, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

Le client pourra soit annuler son inscription, soit choisir une autre date parmi celles proposées dans le catalogue de formation de l'IMVE.

L'IMVE ne pourra en aucun cas être tenu responsable des coûts ou dommages conséquents à l'annulation d'une formation, ou à son report à une date ultérieure.

L'IMVE se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit :

- de refuser toute inscription ou accès à un Client qui ne serait pas à jour de ses paiements
- d'exclure tout participant qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription et ce, sans indemnité.

### **Force majeure**

L'IMVE ne pourra être tenu responsable à l'égard du participant ou du client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure ou d'un cas fortuit, aux sens reconnus par les cours et tribunaux français.

### **Remplacement**

En cas d'empêchement du Participant désigné par le client, le remplacement par un autre participant ayant le même niveau et les mêmes besoins de formation est possible, sans frais supplémentaire, à la condition d'être notifié par mail avant le début de la formation.

Aucun remplacement ne peut intervenir postérieurement au démarrage de la formation.

### **Tarifs, paiement, facturation**

Le tarif inclut le(s) déjeuner(s), les pauses café et les supports de formation, sauf indication contraire. Nos tarifs sont entendus hors taxe et sont à majorer du taux de TVA en vigueur (20%). Les remises sont appliquées sur le prix catalogue sur les formations les moins chères (hors tarif formation complète, tarifs abonnés et formations d'une durée inférieure à 1 jour) et les différentes offres ne sont pas cumulables entre elles.

Une remise est accordée dans certains cas :

- 5% sur la deuxième inscription
- 10% à partir de la troisième inscription.

### **Condition d'application du tarif abonné**

Le tarif abonné est valable pour les personnes disposant d'un abonnement Premium au magazine Flottes Automobiles, (l'abonnement digital ne permet pas de bénéficier de la remise). L'application de ce tarif est soumise à la validité de l'abonnement au moment de l'inscription et au moment de la session de formation suivie par le participant. Si besoin, vous pouvez contacter le service abonnement à l'adresse **[abonnements@flotauto.com](mailto:abonnements@flotauto.com)** ou au **01 53 24 24 23**.

Cette remise est non cumulable avec toute offre en cours, et n'est pas applicable avec le « tarif spécial », les formations intra-entreprise, et les formations d'une durée inférieure à 1 jour.

### **Facturation**

Quelques jours suivant la formation, nous transmettons par email la facture au contact renseigné sur le bulletin : responsable de l'inscription par défaut, sinon le contact facturation ou l'OPCO. Le RIB est systématiquement joint aux factures transmises par l'IMVE.

Elle est due à réception de facture, sauf indication contraire indiquée dans le bon de commande du client. Néanmoins, si l'adresse du client se situe en dehors du territoire français, la facture sera envoyée en amont de la formation, et devra être réglée à réception, confirmant ainsi l'inscription du stagiaire à la formation choisie.

Les règlements devront être effectués par virement bancaire. Dans certains cas particuliers, il sera également possible de régler par chèque bancaire.

### **Facturation des frais de déplacement**

Les sessions de formation organisées sur site client en France ou à l'étranger ainsi que celles organisées en Intra-entreprises pourront faire l'objet d'une facturation des frais de déplacement du formateur. Ces derniers viendront s'ajouter aux montants facturés pour l'animation de la formation et sa préparation/adaptation.

### **Retard de paiement**

En cas de retard de paiement, conformément à la loi 2008-776 du 4 août 2008, il sera appliqué des pénalités au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Cette pénalité court à compter de la date d'échéance jusqu'au jour du paiement complet des sommes dues. Règlement à la réception par chèque bancaire, postal ou virement uniquement. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

En cas de non-paiement des factures, l'IMVE se réserve le droit de suspendre et/ou annuler toute session de formation à venir, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

### **Financement OPCO**

Pour le règlement d'une formation, le client peut être subrogé par un OPCO. Dans ce cas, le client doit le préciser lors de l'inscription et cocher la case correspondante sur le bulletin d'inscription.

L'accord de prise en charge émis par l'OPCO devra parvenir à l'IMVE au plus tard 10 (dix) jours ouvrables avant le début de la session de formation. En cas de rejet du dossier par l'organisme paritaire ou de non réception de l'accord de prise en charge avant le début de la session de formation, le client s'engage à émettre un bon de commande de régularisation et à régler la facture correspondante.

### **Responsabilités – Indemnités**

L'employeur, ou selon le cas le participant, s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice de Varenne Entreprises ou des participants. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré Varenne Entreprises pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par son préposé, et, contenant une clause de renonciation à recours, de telle sorte que Varenne Entreprises ne puisse être recherchée ou inquiétée.

### **Réclamation**

#### **Définition**

«Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit».

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

## Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par l'IMVE, sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF IMVE, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

## Processus

Toute réclamation doit nous être transmise par écrit à l'adresse email [imve@flotauto.com](mailto:imve@flotauto.com) ou à l'adresse postale Varenne Entreprises – IMVE, 6 cité Paradis, 75010 Paris, au plus tard 7 jours ouvrés après la session de formation suivie par le bénéficiaire, ce afin d'en assurer un traitement rapide et de qualité.

Chaque réclamation est consignée dans un registre interne, au plus tard dans les 2 jours ouvrés qui suivent la réception de ladite réclamation. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au registre.

Les éléments figurant au registre sont :

- Numéro du ticket.
- Date de création du ticket
- Niveau de criticité
- Statut.
- Date limite de traitement
- Action de formation concernée
- Personne concernée
- Description de la réclamation contenant la date de la réclamation
- Description de l'action menée par l'IMVE en réponse à la réclamation
- Date de clôture

Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un Médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

L'IMVE établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

## Propriété intellectuelle

Sauf accord préalable de l'IMVE, il n'est pas permis au client d'effectuer des copies, modifications ou adaptation des supports de cours remis lors des sessions de formation qu'ils soient sous format papier ou numérique. Cela est également applicable pour tous les documents remis par l'IMVE.

Sauf indication contraire, l'IMVE demeure le titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à tout support de cours ou document fourni par ses soins.

## CNIL

Conformément à l'article 27 de la loi « Informatiques et Libertés » du 6 janvier 1978, les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont destinées aux services de l'IMVE. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez du droit de vous opposer au traitement des données à caractère personnel vous concernant. Vous disposez également d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données à caractère personnel.