**GM Breizh Flow**

# Conditions générales de vente

Prestations de conseil, de facilitation et de formation GM Breizh Flow

**Version du 23 novembre 2026**

## Article 1 Identification du prestataire et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont proposées par :

FILEO CONSEIL, SCIC SARL à capital variable, immatriculée au RCS de Lorient sous le n° 485310650 00042, n° de TVA intracommunautaire FR83 485310650, dont le siège est situé 68 rue Claude Chappe, 56600 Lanester et représentée par sa gérante, Martine JAFFRELO ;

pour l'activité exercée sous le nom commercial GM Breizh Flow par Gilbert MACREZ, entrepreneur-salarié développant son activité de consultant, formateur et facilitateur au sein de FILEO Conseil.

Ci-après « le Prestataire ». Contact : Gilbert MACREZ - GM Breizh Flow - Tél. : 06 98 97 29 29 / contact@gm-breizhflow.bzh

## Article 2 Définitions

- **Client** : toute personne morale ou physique qui commande une prestation : entreprise, association (avec ou sans salariés), collectivité, établissement public, ou particulier dans les conditions de l'article 21.
- **Prestation** : toute conférence, atelier, fresque, autodiagnostic, diagnostic, formation, facilitation ou accompagnement proposé par le Prestataire.
- **Atelier collectif** : toute fresque ou tout atelier animé pour un groupe, notamment la Fresque de la performance collective, la Fresque des maîtrises opérationnelles, la Fresque de l'engagement durable et les formats de la Fresque de la QVT.
- **Session** : une séance d'intervention à une date donnée, pour un groupe donné.
- **Devis** : la proposition écrite et chiffrée du Prestataire, qui précise la prestation, ses modalités et son prix, et peut contenir des conditions particulières.
- **Jours ouvrés** : du lundi au vendredi, hors jours fériés.

## Article 3 Champ d'application et opposabilité

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations vendues par le Prestataire à un client professionnel (ci-après « le Client »). Elles sont jointes à chaque devis et consultables à l'adresse gm-breizhflow.bzh/cgv.html.

La signature du devis ou l'émission d'un bon de commande vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV. Elles prévalent sur les conditions générales d'achat du Client, sauf dérogation expresse acceptée par écrit par le Prestataire.

En cas de contradiction, l'ordre de priorité est le suivant : 1) les conditions particulières du devis et 2) les présentes CGV. Pour un marché public, les pièces contractuelles du marché prévalent uniquement sur les points auxquels elles dérogent expressément.

Le Prestataire peut modifier les présentes CGV à tout moment. La version applicable est celle en vigueur à la date de signature du devis.

## Article 4 Prestations proposées

Le Prestataire propose notamment :

- des ateliers et fresques collectifs : conférence interactive et Fresque de la performance collective, Fresque des maîtrises opérationnelles, Fresque de l'engagement durable ;

- les cinq formats de la Fresque de la QVT : la conférence, la conférence-atelier, l'audit QVT, la fresque « L'originale » et l'accompagnement sur mesure ;
- l'autodiagnostic individuel maQVT ;
- des accompagnements fondés sur la méthode CAP Qualité & Coopération, dont CAP Codir, ainsi que des accompagnements au management participatif.

Le contenu, la durée, le lieu, la modalité (présentiel ou distanciel), le nombre de participants et le prix de chaque prestation sont précisés dans le devis. Un premier échange de découverte d'environ 25 minutes est offert et n'engage pas le Client.

Les prestations sur mesure (adaptation de la Fresque des Maîtrises opérationnelles à un métier ou à un cahier des charges, accompagnement QVT, accompagnement CAP) sont précédées d'une étude initiale du besoin, dont les modalités figurent dans le devis.

## Article 5 Devis et commande

Le devis est établi gratuitement. Sauf mention contraire, il est valable 30 jours à compter de sa date d'émission.

La commande devient ferme et la date d'intervention est réservée à réception du devis daté et signé avec la mention « Bon pour accord » ou d'un bon de commande.

Toute modification de la commande (date, durée, contenu, effectif, lieu, modalité) fait l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant accepté par écrit.

## Article 6 Prix

Les prix sont exprimés en euros hors taxes (HT). La TVA au taux en vigueur (20 % à la date des présentes) s'y ajoute. Ils sont détaillés dans le devis.

Les prix des ateliers collectifs sont établis pour un groupe de référence de 6 à 10 participants. Au-delà, ils sont réévalués par tranche de participants. Au-delà de 24 participants, l'intervention d'un co-animateur est obligatoire et entraîne un supplément.

Les prestations en distanciel sont proposées sur devis.

Sauf mention contraire au devis, le prix comprend la préparation standard, l'animation et le matériel pédagogique utilisé pendant la session. Ne sont pas compris et sont facturés en supplément, dès lors qu'ils figurent au devis :

- les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration de l'intervenant et, le cas échéant, du co-animateur ;
- les frais d'accueil et de logistique : location de salle, restauration et pauses des participants, matériel audiovisuel ;
- l'adaptation spécifique des contenus ou des supports et les impressions sur mesure ;
- les droits d'accès à des outils tiers lorsqu'ils ne sont pas expressément inclus.

Les conditions particulières (tarif de partenaire de lancement, tarif adapté aux petites structures, remise pour plusieurs sessions) ne s'appliquent que si elles sont écrites dans le devis. Elles sont propres au Client et à la commande concernée, non cumulables et non transmissibles.

## Article 7 Conditions de règlement

Sauf disposition contraire du devis :

- aucun acompte n'est demandé, sauf lorsque des achats de marchandises sont engagés par le Prestataire pour la prestation ; le devis le précise alors ;
- le **solde est payable à réception de la facture**, émise à l'issue de la prestation ;
- exceptés pour les accompagnements en plusieurs étapes, un échéancier de facturation est prévu au devis.

Les règlements s'effectuent exclusivement par virement bancaire sur le compte de FILÉO CONSEIL indiqué sur la facture, en précisant le numéro de facture et l'intitulé complémentaire de l'intervenant : « Gilbert MACREZ N° interne 637 ». Aucun paiement ne peut être remis à l'intervenant à titre personnel.

Le Prestataire ne modifie jamais ses coordonnées bancaires par simple courriel. Toute demande de ce type doit être vérifiée auprès de FILÉO CONSEIL avant tout paiement.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

**Clients publics.** Le paiement intervient après service fait, dans le délai global de paiement applicable à l'acheteur public (30 jours pour l'État, les collectivités territoriales et leurs établissements, 50 jours pour les établissements publics de santé), sur facture déposée sur la plateforme Chorus Pro. Le Client public transmet un bon de commande ou un engagement juridique avant la réservation de la date.

**Financement par un tiers.** Lorsque le Client sollicite la prise en charge d'une prestation par un opérateur de compétences (OPCO) ou tout autre financeur, il lui appartient d'effectuer les démarches avant la prestation. En cas de refus ou de prise en charge partielle, le Client reste redevable de l'intégralité du prix.

## Article 8 Retard de paiement

Toute somme non payée à l'échéance entraîne de plein droit, dès le lendemain de la date de règlement figurant sur la facture et sans qu'un rappel soit nécessaire :

- des **pénalités de retard** calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage ;
- une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros** due par facture payée en retard, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatif.

En outre, après une mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours, le Prestataire peut suspendre les prestations en cours ou à venir, sans indemnité pour le Client. Toutes les sommes dues au titre de la commande deviennent alors immédiatement exigibles.

Pour les clients publics, les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire prévus par le Code de la commande publique s'appliquent.

## Article 9 Obligations du Client et organisation

Le Client désigne un interlocuteur référent. Il fournit au Prestataire, dans les délais convenus, les informations utiles à la préparation (contexte, objectifs, profil des participants) et garantit leur exactitude.

Le Client convoque les participants, les informe des objectifs et de la durée de la session, et s'assure de leur disponibilité pendant toute sa durée. Sauf mention contraire au devis, il met à disposition une salle adaptée à l'effectif et conforme à la fiche logistique transmise par le Prestataire (tables pour le travail en groupe, surface murale ou paperboard, écran ou vidéoprojecteur, accessibilité).

Le Client est responsable de la sécurité des personnes et des biens dans les locaux qu'il fournit et de leur conformité à la réglementation applicable. Le matériel pédagogique du Prestataire reste sous la garde du Client pendant les pauses et entre deux sessions organisées dans ses locaux. Toute perte ou dégradation est facturée au coût de remplacement.

Un retard de démarrage imputable au Client ou aux participants ne prolonge pas la session et ne donne lieu à aucune réduction de prix. Un dépassement d'horaire demandé par le Client peut être facturé.

En distanciel, le Client s'assure que les participants disposent d'un équipement et d'une connexion adaptés. Le Prestataire n'est pas responsable des défaillances techniques de l'infrastructure du Client ou des participants.

## Article 10 Nombre de participants

Pour des raisons pédagogiques, **les ateliers collectifs nécessitent au moins 6 participants**. Le Client confirme par écrit l'effectif définitif au plus tard 10 jours ouvrés avant la session. Cet effectif sert de base à la facturation. Une baisse de l'effectif après cette date ne donne lieu à aucune réduction de prix.

**Effectif insuffisant.** Si l'effectif confirmé est inférieur à 6 participants, la session est reportée à une nouvelle date fixée d'un commun accord, dans un délai de 6 mois. Ce report n'entraîne aucun frais pour le Client, à l'exception des frais déjà engagés par le Prestataire et non remboursables, facturés sur présentation des justificatifs. Le Prestataire peut exceptionnellement accepter, à sa seule appréciation et par écrit, de maintenir la session avec un effectif réduit, au prix prévu au devis.

Le jour de la session, si moins de 6 participants sont présents 30 minutes après l'heure de début prévue, le Prestataire propose un format adapté au groupe présent, au prix prévu au devis.

**Effectif supérieur.** Au-delà de 10 participants, le prix est réévalué selon les tranches précisées dans le devis. Au-delà de 24 participants, un co-animateur intervient obligatoirement, avec le supplément prévu au devis. Les

participants supplémentaires acceptés le jour même sont facturés selon la tranche atteinte. Le Prestataire peut refuser tout participant au-delà de la capacité prévue au devis.

## Article 11 Annulation, report ou modification par le Client

Toute annulation ou demande de report doit être notifiée par écrit (courriel avec accusé de réception ou courrier). La date de réception fait foi. Le Client est invité à prévenir le Prestataire le plus tôt possible.

**Report.** Le Client peut demander le report d'une session. La nouvelle date est fixée d'un commun accord, de préférence dans les 6 mois.

En cas d'annulation ou de report, seuls les frais déjà engagés par le Prestataire et non remboursables (titres de transport, hébergement, location de salle, impressions spécifiques) sont facturés au Client, sur présentation des justificatifs.

## Article 12 Annulation ou report par le Prestataire

En cas de force majeure, de maladie ou d'accident de l'intervenant, ou de conditions de circulation dangereuses, le Prestataire informe le Client dans les meilleurs délais. Il propose un report à une date convenue d'un commun accord ou, avec l'accord du Client, le remplacement par un intervenant de qualification équivalente. À défaut d'accord, les sommes éventuellement versées au titre de la session non réalisée sont remboursées, déduction faite des frais déjà engagés et non remboursables, sur présentation des justificatifs, à l'exclusion de toute autre indemnité.

En cas d'effectif insuffisant, la session est reportée selon les modalités de l'article 10. Le Prestataire peut également annuler ou reporter une session lorsque les locaux fournis par le Client ne permettent pas d'assurer la sécurité des participants ; cette situation est alors traitée comme une annulation du fait du Client (article 11).

## Article 13 Déroulement et cadre des interventions

Le Prestataire choisit librement les méthodes pédagogiques et d'animation. Il peut adapter le déroulé pendant la session à la dynamique du groupe, dans le respect des objectifs convenus.

Les sessions se déroulent dans un cadre de respect, de bienveillance et de confidentialité des échanges, rappelé en début d'intervention. Le Prestataire peut exclure un participant ou interrompre la session en cas de comportement portant atteinte à la sécurité, au respect des personnes ou à ce cadre. La session reste alors due.

Aucun enregistrement audio ou vidéo et aucune photographie des personnes ne peut être réalisé sans l'accord préalable du Prestataire et des personnes concernées.

Les prestations relèvent du conseil, de la sensibilisation, de la facilitation et de la formation. Elles ne constituent ni un acte médical, psychologique ou thérapeutique, ni une expertise réglementaire (notamment l'expertise du CSE ou l'évaluation des risques professionnels, qui relève de l'employeur), ni un audit de certification. Si une situation de souffrance au travail est exprimée, le Prestataire peut orienter la personne vers la médecine du travail ou les services compétents.

Le Prestataire peut se faire assister d'un co-animateur ou, en cas d'empêchement, se faire remplacer par un intervenant de qualification équivalente, dont il répond.

## Article 14 Obligation de moyens

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Il s'engage à mettre en œuvre tout le soin et toutes les compétences d'un professionnel diligent.

Les effets attendus des prestations (qualité de vie au travail, coopération, performance collective, qualité, engagement, climat social) dépendent de facteurs qui échappent au Prestataire, en particulier les décisions de la direction, l'implication des équipes et la mise en œuvre des actions. Le Prestataire ne garantit donc aucun résultat.

Le Client reste seul décideur des suites données aux prestations, des actions qu'il engage et de leurs conséquences. Il demeure seul responsable de ses obligations légales, notamment en matière de santé et de sécurité au travail, de document unique d'évaluation des risques et de dialogue social.

## Article 15 Responsabilité et réclamations

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée. Toutes causes confondues, elle est limitée au montant HT effectivement payé par le Client pour la prestation concernée ou, pour un accompagnement en plusieurs étapes, pour l'étape concernée.

Le Prestataire n'est pas responsable des dommages indirects, tels que perte d'exploitation, de chiffre d'affaires ou d'image, dégradation du climat social, litiges avec des salariés ou des tiers, ni des conséquences des décisions prises par le Client. Il n'est pas non plus responsable des conséquences d'informations inexactes ou incomplètes fournies par le Client.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par écrit et motivée dans un délai de 8 jours ouvrés après sa réalisation. Passé ce délai, la prestation est réputée conforme et acceptée.

Entre professionnels, toute action en responsabilité contre le Prestataire se prescrit par un an à compter du fait qui lui donne naissance, conformément à l'article 2254 du Code civil.

Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou intentionnelle, ni en cas de dommage corporel. Le Prestataire est assuré en responsabilité civile professionnelle auprès d'AXA France (contrat n° 6750225204).

## Article 16 Propriété intellectuelle

Les méthodes, outils et supports conçus par Gilbert MACREZ pour GM Breizh Flow sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et restent sa propriété exclusive. Il s'agit notamment de la méthode CAP Qualité & Coopération, de CAP Codir, de la Fresque des Maîtrises opérationnelles (cartes, consignes, pictogrammes, plateaux, guides, clés d'animation), des présentations, fiches, trames, ainsi que du nom, du logo et de l'identité visuelle GM Breizh Flow.

Les outils de tiers utilisés par le Prestataire restent la propriété de leurs auteurs et éditeurs, notamment les Fresques de la QVT et l'outil maQVT (WUNJO), la Fresque de l’Engagement Durable, ainsi que la Fresque de la performance collective. Le Prestataire les utilise dans le cadre des autorisations qui lui ont été accordées. La commande ne transfère au Client aucun droit sur ces outils.

Le Client bénéficie d'un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable des supports qui lui sont remis, pour ses seuls besoins internes. Sauf autorisation écrite préalable du Prestataire, il est interdit de reproduire, photographier pour reproduction, numériser, adapter, traduire, diffuser ou commercialiser ces supports, d'animer ou de faire animer les ateliers et fresques en interne ou pour des tiers, ou de s'en inspirer pour créer un outil dérivé.

Les productions réalisées par les participants pendant les sessions (fresques complétées, plans d'action, synthèses) peuvent être librement utilisées par le Client en interne. Le Prestataire conserve tous ses droits sur les méthodes et trames sous-jacentes. Il peut réutiliser les enseignements tirés de ses interventions, sous forme anonymisée.

Toute animation non autorisée d'un atelier ou d'une fresque du Prestataire entraîne, à titre de clause pénale, une indemnité égale à trois fois le prix HT de la session correspondante figurant au devis, par session, sans préjudice de toute autre action.

## Article 17 Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder confidentielles les informations de toute nature (stratégiques, organisationnelles, financières, sociales ou personnelles) reçues de l'autre partie à l'occasion de la prestation. Cette obligation s'applique pendant toute la durée de la relation et pendant 3 ans après la dernière prestation. Elle ne s'applique pas aux informations publiques ou dont la communication est exigée par la loi ou une autorité.

Les propos tenus par les participants ne sont jamais attribués nommément dans les restitutions. Les entretiens individuels, notamment ceux de CAP Codir, sont confidentiels ; seule une synthèse collective et anonymisée est restituée.

**Autodiagnostic maQVT.** Les résultats individuels appartiennent à la personne qui réalise l'autodiagnostic. Ils ne sont pas communiqués à l'employeur ou au Client sans le consentement exprès et écrit de cette personne, même lorsque le Client finance la prestation. Toute restitution collective est agrégée et anonymisée, et n'est produite qu'à partir d'au moins 5 répondants, afin qu'aucune personne ne puisse être identifiée.

## Article 18 Données personnelles

Chaque partie respecte la réglementation applicable à la protection des données personnelles, notamment le règlement européen (RGPD) et la loi Informatique et Libertés.

Le Prestataire traite les coordonnées du Client et, le cas échéant, des participants, pour exécuter la prestation, la facturer avec FILÉO CONSEIL et gérer la relation commerciale. Ces données sont conservées pendant la durée de la relation, puis 3 ans pour la prospection et 10 ans pour les pièces comptables. Elles ne sont jamais vendues ni cédées.

Les données saisies dans l'outil numérique maQVT sont traitées par son éditeur, selon les conditions portées à la connaissance des participants avant la passation.

Le Client garantit qu'il a informé les participants de la transmission de leurs coordonnées au Prestataire. Toute personne concernée peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition en écrivant à contact@fileogroupe.coop, et peut introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## Article 19 Références commerciales

Sauf opposition écrite du Client, le Prestataire peut citer son nom et son logo comme référence (site internet, réseaux sociaux, supports commerciaux). Les témoignages et photographies de participants ne sont publiés qu'avec l'accord exprès des personnes concernées.

## Article 20 Accompagnements en plusieurs étapes

Pour les accompagnements (CAP Qualité & Coopération, CAP Codir, accompagnement QVT sur mesure), le devis précise les étapes, le calendrier prévisionnel et l'échéancier de facturation.

En cas de résiliation anticipée par le Client sans faute du Prestataire, toute étape commencée est due en totalité.

En cas de manquement grave de l'une des parties, l'autre peut résilier la commande 15 jours après une mise en demeure restée sans effet, envoyée par lettre recommandée ou courriel avec accusé de réception.

## Article 21 Clients particuliers

Lorsqu'une prestation (par exemple un autodiagnostic maQVT) est achetée par une personne physique à titre personnel, les dispositions suivantes s'appliquent en complément et priment sur les présentes CGV :

- les prix sont communiqués toutes taxes comprises (TTC) avant la commande ;
- pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. S'il demande expressément que la prestation commence avant la fin de ce délai, il doit le montant correspondant au service fourni jusqu'à sa rétractation. Il perd son droit de rétractation lorsque la prestation a été entièrement exécutée avec son accord préalable exprès et sa renonciation expresse à ce droit ;
- en cas de litige, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation ;
- les articles 8 (indemnité forfaitaire de 40 euros), 15 (limitation de responsabilité et prescription d'un an) et 23 (clause attributive de juridiction) ne s'appliquent pas.

## Article 22 Dispositions diverses

Si une clause des présentes est déclarée nulle, les autres clauses restent applicables. Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le devis accepté et les présentes CGV forment l'intégralité de l'accord entre les parties pour la prestation concernée.

## Article 23 Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de différend, les parties recherchent d'abord une solution amiable. La partie qui s'estime lésée adresse une réclamation écrite et motivée ; l'autre partie dispose de 30 jours pour y répondre. Les parties peuvent recourir à une médiation, notamment auprès du Médiateur des entreprises.

À défaut d'accord, et lorsque le Client a la qualité de commerçant, le litige est soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce de Lorient. Dans les autres cas, la juridiction compétente est déterminée selon les règles de droit commun ; pour un contrat administratif, le litige relève de la juridiction administrative compétente.

## Acceptation par le Client

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les accepter sans réserve.

| Pour le Client | L'intervenant |
|---|---|
| Nom, fonction :<br><br>Date :<br><br>Signature et cachet, précédés de la mention « Bon pour accord » : | GM BreizhFlow<br>Intervenant : Gilbert MACREZ<br><br>Date :<br><br>Signature : |