



GUIDE DES BONNES PRATIQUES COMMERCIALES

Ce document ne se substitue pas aux documents légaux qui pourront vous être remis ou à la réglementation en vigueur.



SOMMAIRE

Préambule	3
Publicités et loyauté des pratiques de vente	4
Qualité du suivi commercial	5
Confidentialité et respect du client	6
Prévention de corruption active ou passive	7



PRÉAMBULE

Dans le cadre de son engagement RSE, Celencia met en place ce guide de bonnes pratiques commerciales¹.

Ce guide a pour objectif d'encadrer les pratiques qui peuvent être menées dans le cadre du développement commercial du cabinet. Il a pour but d'assurer que Celencia ait une démarche commerciale vertueuse, en évitant toute pratique commerciale déloyale² ou trompeuse³.

Ces pratiques s'adressent à tous les collaborateurs Celencia ayant ce rôle commercial, c'est-à-dire les directeurs, sénior managers et managers puisque toute démarche commerciale chez Celencia doit être systématiquement encadrée par l'un de ces acteurs, garant de la relation.

Les pratiques contenues dans ce document n'ont pas de notion d'ordre de priorité et doivent être mises en place dans toute démarche commerciale.

¹ « Toute action, omission, conduite, démarche ou communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un professionnel, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit au consommateur » (Directive communautaire du 11 mai 2005).

² Pratique commerciale contraire aux exigences de la diligence professionnelle et qui altère, ou est susceptible d'altérer de manière substantielle, le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service.

³ Pratique commerciale où le consommateur est incité à prendre une décision d'achat qu'il n'aurait pas prise en d'autres circonstances (actions trompeuses ou omissions trompeuses).

PUBLICITÉS ET LOYAUTÉ DES PRATIQUES DE VENTE

1 Dans le cadre de l'avant-vente d'une mission, Celencia s'engage à être transparent vis-à-vis de ses clients sur le niveau de **compétence** du cabinet et le niveau d'**expérience** des consultants proposés, en communiquant avec justesse les informations associées.

3 Afin de répondre le plus précisément possible aux besoins et même si ce n'est pas le mode de travail privilégié du cabinet :

- Celencia peut proposer à ses clients des profils de consultants en sous-traitance. Celencia s'engage, dans ce cas, à une transparence maximale en prévenant le client du **type de contractualisation**.
- Réciproquement, dans le cas où un consultant Celencia est « porté » par un autre cabinet partenaire, Celencia devra demander à ce qu'une transparence sur la **société d'appartenance** soit possible. Une fois en mission, le consultant devra pouvoir dire qu'il travaille chez Celencia sans être obligé de mentir.

2 Dans le cadre de l'avant-vente d'une mission, Celencia peut être amené à présenter au client le profil d'un consultant alors qu'il n'est pas encore intégré au cabinet. Celencia s'engage à une transparence maximale quant à la **situation du consultant** ; Celencia pourra notamment prévenir le client du risque associé de ne pas pouvoir honorer la mission avec ce consultant. Ainsi, si la mission démarre, il sera de même préférable, y compris pour le consultant, de prévenir le client qu'il est un nouvel embauché.

4 Dans le cadre de ses propositions, Celencia s'engage à communiquer de manière transparente ses **estimations de charges** d'intervention et le prix associé. L'objectif est de détailler le contenu afin de justifier de manière explicite l'estimation des réalisations.

5 Enfin, avant de s'engager sur une mission, Celencia s'engage à être transparent vis-à-vis du consultant sur le **contenu de la mission et son niveau de difficulté** (dans la limite des informations dont Celencia dispose du client). Cela permettra au consultant d'être à l'aise dans le démarrage de sa mission.

QUALITÉ DU SUIVI COMMERCIAL

6 Celencia s'engage à mettre à disposition du client un **unique interlocuteur**, stable dans le temps, qui gère les relations contractuelles et commerciales.

8 Une fois par an et/ou à la fin de chaque mission (maximum un mois après le dernier jour de mission), Celencia s'engage à envoyer au client un court questionnaire d'**évaluation de la relation commerciale**. Sans réponse de la part du client, Celencia enverra au moins un mail de relance.

7 Dans le cadre des contrats établis avec le client, Celencia utilise généralement les modèles standards contenant les conditions générales définies par le client. En tout état de cause, Celencia s'engage à respecter les points suivants :

- Lors d'un litige, Celencia sera vigilant à régler le problème à l'amiable en adoptant une **posture conciliante**,
- Celencia s'engage à **apporter une solution** au client dans les 5 jours ouvrés suivant sa réclamation.



CONFIDENTIALITÉ ET RESPECT DU CLIENT



9

Celencia s'engage à ne pas divulguer d'informations sensibles sur le client. Celencia doit garder **confidentiels** tous documents ou informations auxquels il a accès dans le cadre de sa mission, que ce soit en externe ou en interne Celencia.

10

Celencia se doit de respecter ses clients et leur **vie privée** notamment en :

- Ne communiquant pas les données personnelles ou potentiellement intrusives de ses clients (portable, adresse E-mail).
- Etant vigilant à ne pas imposer des contraintes trop fortes à ses clients (déplacements, délais de réponses...).
- Ne les sollicitant pas, si ce n'est par mail, en dehors des heures de travail (9h – 18h30) sauf accord préalable de leur part.

PRÉVENTION DE CORRUPTION ACTIVE OU PASSIVE

Un cadeau commercial est un cadeau offert occasionnellement ou périodiquement dans le cadre de relations professionnelles. Le cadeau commercial est un outil de consolidation dans les échanges professionnels. Il permet de renforcer les relations privilégiées et valoriser les meilleurs partenaires.

11

Le cadeau commercial ne doit pas être d'ordre financier et doit rester à l'initiative de Celencia (et non du client). Par ailleurs, Celencia doit être vigilant à ce que les cadeaux commerciaux soient déconnectés d'une opportunité, d'un business à venir ou d'une période d'évaluation.

POINT D'ATTENTION : L'Open de golf Celencia ne rentre pas dans cette pratique de cadeaux commerciaux. Cet évènement est proposé à l'ensemble des clients de Celencia pour fédérer la communauté de ses clients et partenaires autour d'un événement sportif.