

LE MANAGEMENT DES CONNAISSANCES

KNOWLEDGE MANAGEMENT



<http://www.syre.com>

Catalogue de formations en KM

<i>Activités Conseil et Intra-entreprise page</i>	2
<i>Séminaire : Initiation au Knowledge Management</i>	4
 Stages d'approfondissement :	
<i>Le Knowledge Management et le capital intellectuel</i>	
<i>de l'entreprise</i>	5
<i>Le Knowledge Management et la gestion des connaissances</i>	
<i>existantes</i>	7
<i>Le Knowledge Management et la Direction des Ressources</i>	
<i>Humaines</i>	8
<i>Le KM : Faire l'inventaire des connaissances existantes</i>	9
<i>CV de l'intervenant</i>	11
<i>Conditions générales de vente SYRE</i>	12

SYSTEMES ET RESSOURCES

Site Web <http://www.syre.com>

Courrier électronique : J.Maene@syre.com ou J.Gaynard@syre.com

Téléphone : 01 55 35 95 52 Fax : 01 70 91 27 21

Activités Conseil et Inter-entreprise

Pourquoi s'intéresser au Knowledge Management ?

Dans quelle mesure sont partagées au sein de votre entreprise les données importantes, les informations nécessaires, les connaissances essentielles et les compétences clés ? Circulent-elles toujours bien entre ceux qui les détiennent et ceux qui en ont besoin ? Existe-t-il des domaines dans lesquels le partage est bon ? Qu'est-ce qui distingue ces domaines des autres, où le partage existe peu ou pas du tout ? Y a-t-il des personnes chez vous dont le départ compromettrait l'avenir de l'entreprise ?

Que deviennent les idées suggérées par les personnes qui travaillent dans votre entreprise, celles surtout qui ont été prises au sérieux au moins une fois avant d'être mises de côté ? Certaines d'entre elles pourraient-elles s'avérer utiles ailleurs ou à d'autres moments de l'existence de l'entreprise ? Combien d'innovations dans votre entreprise sont basées sur de "vieilles idées" qui ont subitement vu leur heure arrivée ? La question est importante. Il est maintenant démontré de manière certaine que la plupart des innovations dans les entreprises à succès proviennent de variations autour de thèmes tacites et spécifiques à l'entreprise, en d'autres termes "la mémoire organisationnelle". Des entreprises telles qu'Air Liquide, Schlumberger, General Electric et 3M démontrent qu'il est non seulement souhaitable, il est aussi possible d'innover de manière systématique en s'appuyant sur le savoir de l'entreprise.

Vous n'aurez sans doute aucun problème à identifier plusieurs informations ou connaissances qui ont été inaccessibles ou introuvables au moment où il fallait absolument mettre la main dessus. Et si vous avez encore besoin d'être convaincu de l'importance des informations et des connaissances au sein de l'entreprise, pourquoi ne pas accompagner pendant une journée l'une des personnes qui assurent votre service après-vente ou qui travaillent dans votre centre d'appels ? Après une telle expérience, vous pourriez bien décider que votre entreprise peut mieux faire dans la gestion de ses connaissances. C'est surtout au moment de demander qui est responsable de la création des connaissances, qui a la responsabilité de faire sens des informations en provenance des clients, que la tâche se complique. Le service après-vente va dire, non sans raison, que sa responsabilité est de rendre service aux clients, et non d'embêter les ingénieurs du développement avec des informations sommes toutes banales. Les ingénieurs diront qu'ils sont responsables du développement du produit. Malgré leur bonne volonté, ils n'ont pas le temps de prêter l'oreille à des plaintes que les clients n'arrivent même pas à formuler.

Les lacunes dans le partage et la circulation des informations proviennent bien souvent d'un manque de temps, de l'absence des responsabilités clairement définies ou, tout simplement de l'inconscience quant à l'importance des connaissances générées entre collègues ou à l'interface entre clients et entreprise.

Des résultats

Le Knowledge Management fournit un cadre pour intégrer les nouvelles approches stratégiques et managériales apparues depuis une vingtaine d'années (l'approche capacités, ressources et compétences, les compétences clés de l'entreprise, les compétences

SYSTEMES ET RESSOURCES

Site Web <http://www.syre.com>

Courrier électronique : J.Maene@syre.com ou J.Gaynard@syre.com

Téléphone : 01 55 35 95 52 Fax : 01 70 91 27 21

individuelles, le re-engineering et l'organisation apprenante). Il assure le succès de nombreuses initiatives au sein de l'entreprise :

1. Le repérage et le soutien des réseaux de connaissances et des communautés de partage de pratiques
2. Le benchmarking et la veille concurrentielle.
3. L'identification du capital intellectuel (brevets, marques, réputation, etc.)
4. La reconstitution des compétences vitales.
5. Les méthodes de l'organisation apprenante
6. La création de bases de données dynamiques tirant un vrai profit des informations et les connaissances de l'entreprise
7. Le développement des centres de compétences
8. La mise en place des postes nécessaires à la création, la sauvegarde et la gestion des connaissances (experts, intermédiaires, bibliothécaires, courtiers en connaissances, etc.)
9. L'introduction des NTIC pour encourager la collaboration (intranet, lotus notes)

Les principes du Knowledge Management

Le champ d'intérêt du Knowledge Management (La gestion des connaissances) est large. Le Knowledge Management distingue non seulement entre les données de l'entreprise, les informations utiles et inutiles et les connaissances "actionnables" qui sont réellement nécessaires dans la création ou la maintenance des compétences clés de l'entreprise. Il identifie et prend appui sur les sept leviers de succès de votre organisation :

1. Les connaissances de l'entreprise situées dans les cerveaux des clients
2. Les connaissances se trouvant dans les produits et les services
3. Les connaissances humaines au sein de l'entreprise (le capital humain)
4. Les connaissances contenues dans les processus
5. La mémoire organisationnelle
6. Les connaissances entre personnes (la mémoire transactionnelle).
7. Les connaissances en tant que biens immatériels.

Les Objectifs que l'on peut atteindre avec le Knowledge Management

1. Reconnaître et protéger le savoir de l'entreprise.
2. Identifier les connaissances et les compétences de votre entreprise qui existent ailleurs qu'entre ses murs.
3. Apprendre comment améliorer la mémoire transactionnelle (qui sait quoi, comment, où et quand ?)
4. Reconnaître les communautés de partage de pratiques responsables du succès de votre entreprise, les encourager.
5. Créer les connaissances nécessaires au développement de l'entreprise.
6. Développer les connaissances et les compétences existantes
7. Améliorer l'accessibilité de ces connaissances.

SYSTEMES ET RESSOURCES

Site Web <http://www.syre.com>

Courrier électronique : J.Maene@syre.com ou J.Gaynard@syre.com

Téléphone : 01 55 35 95 52 Fax : 01 70 91 27 21

Moyens d'intervention

Conseil, formation, coaching et stage sur mesure en entreprise.

Stages inter-entreprises.

Conditions générales de vente en dernière page.

INITIATION AU KNOWLEDGE MANAGEMENT				
			Formations à PARIS en 2001	
Prix H.T.	6 500.00 F	991 €	1 - 26.27 mars	3 - 24.25 septembre
Durée	2 jours		2 - 25.26 juin	4 - 26.27 novembre
LE KNOWLEDGE MANAGEMENT ET LE CAPITAL INTELLECTUEL DE L'ENTREPRISE				
			Formations à PARIS en 2001	
Prix H.T.	3 600.00 F	549 €	1 - 20 novembre	
Durée	1 jour			
LE KNOWLEDGE MANAGEMENT ET LA GESTION DES CONNAISSANCES EXISTANTES				
			Formations à PARIS en 2001	
Prix H.T.	6 500.00 F	991 €	1 - 17.18 septembre	
Durée	2 jours			
LE KNOWLEDGE MANAGEMENT ET LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES				
			Formations à PARIS en 2001	
Prix H.T.	6 500.00 F	991 €	1 - 11.12 juin	
Durée	2 jours		2 - 22.23 octobre	
LE KNOWLEDGE MANAGEMENT : FAIRE L'INVENTAIRE DES CONNAISSANCES EXISTANTES				
			Formations à PARIS en 2001	
En intra-entreprise uniquement. Nous contacter pour une proposition				

SYSTEMES ET RESSOURCES

Site Web <http://www.syre.com>

Courrier électronique : J.Maene@syre.com ou J.Gaynard@syre.com

Téléphone : 01 55 35 95 52 Fax : 01 70 91 27 21

Initiation au Knowledge Management

Le Management des Connaissances

OBJECTIFS

C'est quoi, exactement le Knowledge Management ? Où en sont les expériences réelles en entreprise ? Pourquoi parle-t-on autant de ce sujet et pourquoi aujourd'hui ? D'aucuns disent que c'est vieux comme le monde, alors pourquoi n'en parlait-on pas il y a dix ans ? Un livre sur le KM semble parler uniquement de la gestion électronique documentaire, un autre n'aborde que le capital immatériel de l'entreprise, un autre ne traite que l'aspect du capital humain et la gestion des compétences nouvelles. Lorsqu'on mène des recherches personnelles, on découvre souvent que très peu de personnes ou d'entreprises savent expliquer ce que c'est. Elles n'ont qu'une idée approximative de comment tirer meilleur profit de leur connaissances actuelles, comment créer des compétences nouvelles à partir de leurs capacités individuelles actuelles. Ce qui est plus surprenant, souvent elles ne savent pas même pas où elles en sont dans l'inventaire ou la capitalisation de leur propriété intellectuelle (brevets, marques, licences, bases de données...)

Ce séminaire d'initiation qui dure deux jours est suivi par quatre stages d'approfondissement, également de deux jours, qui permettent aux participants d'aller plus loin dans un ou plusieurs domaines du KM. Le séminaire a pour objectif de :

1. Expliquer pourquoi le Knowledge Management a pris autant d'importance depuis cinq ou six ans;
2. Présenter aux participants les grandes lignes de ce qui constitue le KM aujourd'hui : les méthodes développées, les maîtres à penser, les expériences européennes et nord-américaines récentes ;
3. Souligner les principaux défis présentés et résolus par le KM;
4. Permettre aux participants de juger pour eux-mêmes la valeur potentielle d'une approche KM pour leur entreprise, département ou groupe de travail.

PERSONNES CONCERNEES

Toute personne qui se pose des questions sur le Knowledge Management : DRH, Responsable de formation, Responsable informatique, Consultant, Documentaliste, Chef de projet, analyste financier, responsable du budget, responsable de la stratégie de l'entreprise.

PROGRAMME

1. Pourquoi le KM/Management des connaissances a pris autant d'importance depuis le milieu des années 90 ? Qu'est-ce que la connaissance, les connaissances et la compétence dans le contexte KM ?
2. La méthode SFCI : comment identifier et transformer les connaissances individuelles et tacites en un ensemble dynamique de savoirs accessibles à toute l'entreprise ? La spirale de la création de la connaissance. Comment identifier les valeurs partagées, le contexte et l'espace-temps nécessaires pour un management satisfaisant des connaissances.
3. Un modèle systémique de l'entreprise qui permet d'intégrer pensée stratégique, audit du capital intellectuel et capital immatériel de l'entreprise, KM et capital social, KM et tableau de bord, KM et la gestion des compétences.
4. Le Knowledge Management et les nouvelles technologies : les potentiels et les pièges des technologies et des systèmes "Knowledge Management" actuellement proposés sur le marché : les bases de données, les outils de stockage, les outils sémantiques, les forums, le courrier électronique, les bibliothèques virtuelles, les annuaires des connaissances.

PEDAGOGIE

Très interactive, la présentation des concepts alterne avec travail en sous-groupes, présentations par sous-groupes et partage en séances plénières.

SYSTEMES ET RESSOURCES

Site Web <http://www.syre.com>

Courrier électronique : J.Maene@syre.com ou J.Gaynard@syre.com

Téléphone : 01 55 35 95 52 Fax : 01 70 91 27 21

LES QUATRE STAGES D'APPROFONDISSEMENT

1 - LE KNOWLEDGE MANAGEMENT ET LE CAPITAL INTELLECTUEL DE L'ENTREPRISE

OBJECTIFS

- Comprendre comment le vocabulaire du capital intellectuel est né et s'est développé.
- Prendre connaissance de trois méthodes différentes pour mesurer et manager le capital intellectuel de l'entreprise.
- Apprendre comment adapter les méthodes proposées pour ses propres besoins professionnels.

PERSONNES CONCERNEES

DRH, Responsable de formation, Responsable informatique, Consultant, Documentaliste, Chef de projet, analyste financier, responsable du budget, responsable de la stratégie de l'entreprise.

PROGRAMME

- Les principes du capital intellectuel.
- Les trois méthodes les plus importantes pour mesurer le capital intellectuel. Les participants apprendront comment évaluer la valeur réelle des trois aspects majeurs du capital intellectuel de l'entreprise.
- Comment constituer un vocabulaire et des catégories qui respectent les spécificités et la stratégie de l'entreprise.
- Un modèle qui intègre efficacité, efficience, économie et capital intellectuel pour capitaliser sur les connaissances actuelles et à venir de l'entreprise.

PEDAGOGIE

Très interactive, la présentation des concepts alterne avec travail en sous-groupes, présentations par sous-groupes et partage en séances plénières.

2 - LE KNOWLEDGE MANAGEMENT ET LA GESTION DES CONNAISSANCES EXISTANTES.

OBJECTIFS

- Explorer la relation entre connaissances individuelles et connaissances organisationnelles.
- Comprendre et nommer les différents aspects des connaissances existantes. L'importance du "sensemaking" individuel (le processus de production de sens face à ce qui est connu ou inconnu), les connaissances emmagasinées, imbriquées, situées, incorporées, encervelées, encapsulées.
- Comprendre les principes de l'apprentissage réflexif.
- L'importance et les dangers des programmes, des méthodologies et des routines organisationnels, la mémoire organisationnelle, les connaissances partagées, les métaphores, la mémoire transactive, les communautés de partage de pratiques.
- Comprendre l'importance des flux d'informations et de connaissances dans l'entreprise, la capacité absorbative de l'entreprise.
- Ne pas jeter le bébé avec l'eau du bain : l'approche "sensemaking" organisationnel : comment faut-il s'appuyer sur les connaissances existantes au niveau de l'organisation dans le processus de production de sens dans un environnement inconnu ou instable.

PERSONNES CONCERNEES

DRH, Responsable de formation, Responsable informatique, Consultant, Documentaliste, Chef de projet, analyste financier, responsable du budget, responsable de la stratégie de l'entreprise.

PROGRAMME

- Un cadre pour manager les connaissances existantes. Approfondir la matrice SFCI de Nonaka : la spirale de transformation des connaissances à travers la socialisation, la formalisation, la combinaison et l'intériorisation.
- Les métiers du savoir : le rôle du knowledge manager, de l'intermédiaire, de l'expert. Comment définir un expert. La place de ces métiers au sein d'un processus en quatre étapes pour innover à partir des connaissances existantes.
- Où se localisent les connaissances existantes ? Les réseaux internes et externes, les alliances, les rigidités clés et les luttes d'influences.
- Les mécanismes pour transférer les connaissances d'une partie de l'entreprise à l'autre : les étapes du transfert et le temps nécessaire.
- L'impact de la législation institutionnelle, nationale, européenne et mondiale qui permet, encourage ou empêche le partage des connaissances existantes entre entreprises.

PEDAGOGIE

Très interactive, la présentation des concepts alterne avec travail en sous-groupes, présentations par sous-groupes et partage en séances plénières.

SYSTEMES ET RESSOURCES

Site Web <http://www.syre.com>

Courrier électronique : J.Maene@syre.com ou J.Gaynard@syre.com

Téléphone : 01 55 35 95 52 Fax : 01 70 91 27 21

3 - LE KNOWLEDGE MANAGEMENT ET LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

OBJECTIFS

- Comprendre les rôles et les attentes des "knowledge workers" : en quoi sont-ils différents des profils que nous avons connu auparavant ?
- Comprendre les compétences et les comportements souhaitables et nécessaires dans un environnement KM.
- Apprendre comment encourager ces comportements nécessaires à travers une politique intégrée de sélection, recrutement, évaluation, rétention et motivation des "knowledge workers" et les experts.
- Pouvoir faire des choix plus étendus quant aux mécanismes organisationnels favorisant l'innovation et l'intégration parmi les travailleurs de la connaissance
- Savoir situer et protéger le capital intellectuel de l'entreprise dans un environnement concurrentiel de "turn-over" de personnel élevé.
- Apprendre ce qui constitue une "communauté de partage de pratiques"; comment la reconnaître, comment la protéger, savoir établir une cartographie des expertises, une cartographie basée sur la confiance entre knowledge workers.

PERSONNES CONCERNEES

DRH, Responsable de formation, Responsable informatique, Consultant, Documentaliste, Chef de projet, analyste financier, responsable du budget, responsable de la stratégie de l'entreprise.

PROGRAMME

1. Le phénomène des Knowledge Workers.

- Un cadre conceptuel pour la fonction RH dans un environnement KM. Recruter des connaissances et des compétences tacites, les transformer en savoirs explicites
- Les problèmes posés par le management des experts et des knowledge workers.
- Les pratiques qui favorisent l'innovation et la productivité parmi les travailleurs de la connaissance : le besoin de reconnaissance et comment le satisfaire.
- Un cadre "connaissances et compétences" pour interviewer, sélectionner, recruter, évaluer, retenir et laisser partir.

2. Compensation et performance des knowledge workers.

- Une stratégie intégrée pour le Knowledge Management de la DRH..

PEDAGOGIE

Très interactive, la présentation des concepts alterne avec travail en sous-groupes, présentations par sous-groupes et partage en séances plénières.

SYSTEMES ET RESSOURCES

Site Web <http://www.syre.com>

Courrier électronique : J.Maene@syre.com ou J.Gaynard@syre.com

Téléphone : 01 55 35 95 52 Fax : 01 70 91 27 21

4 - LE KNOWLEDGE MANAGEMENT : FAIRE L'INVENTAIRE DES CONNAISSANCES EXISTANTES

OBJECTIFS

Le management des connaissances ne se prête pas facilement à une analyse classique comptable, surtout quand il n'a même pas été instauré. Faire l'inventaire des connaissances existantes, constater les écarts entre l'état actuel des connaissances et l'état désirable, anticiper sur ce qui serait perdu si un individu ou un groupe compétent venait à quitter l'entreprise, peut se révéler un bon moyen pour justifier l'introduction du Knowledge Management. Ce stage d'approfondissement permettra aux participants :de (1) Prendre en compte les implications du KM, et surtout ce qui sera perdu si rien n'est fait pour transformer les connaissances tacites de l'entreprise en services, produits, marques, brevets ou licences. (2) Prendre connaissance de méthodes simples à mettre en œuvre qui permettent la cartographie des connaissances, les compétences, les potentiels, les retours d'expérience et les valeurs de l'entreprise (3) Savoir plaider et justifier l'introduction d'une approche KM dans l'entreprise.

PERSONNES CONCERNEES

DRH, Responsable de formation, Responsable informatique, Consultant, Documentaliste, Chef de projet, analyste financier, responsable du budget, responsable de la stratégie de l'entreprise.

PROGRAMME

1. Le point de vue du professionnel du KM

- Le cas pour le management des connaissances
- Les tendances actuelles
- Les initiatives récentes.
 - Comment les réussir et pourquoi les échecs.

2. Où commence-t-on ?

- Trouver le levier
 - une situation problématique
 - le besoin de lever des fonds
 - concurrence accrue
 - la perte de parts de marché
 - la perte de savoir-faire
 - un turn-over élevé
 - la nomination d'un nouveau patron.

SYSTEMES ET RESSOURCES

Site Web <http://www.syre.com>

Courrier électronique : J.Maene@syre.com ou J.Gaynard@syre.com

Téléphone : 01 55 35 95 52 Fax : 01 70 91 27 21

3. Les typologies de la connaissance et hiérarchie de l'information

- La connaissance.
- La compétence.
- L'intelligence stratégique.

4. Le processus à suivre

- Etablir les priorités stratégiques.
- Analyser les groupements d'intérêts.
- Trouver les compétences clés et les mesures pour l'audit intellectuel et organisationnel.

5. Une architecture pour l'inventaire

- Informations/connaissances.
- existantes/souhaitables.
- les compétences et les connaissances humaines.
- les compétences et les connaissances informatiques.
- évaluer la valeur des brevets, les marques, les licences, les possibilités de capitalisation qui ne sont pas encore exploitées en dépit des connaissances existantes.

6. Etablir un plan d'action.

PEDAGOGIE

Très interactive, la présentation des concepts alterne avec travail en sous-groupes, présentations par sous-groupes et partage en séances plénières.

CV de John Gaynard

John Gaynard, d'origine irlandaise, est titulaire d'un MBA de l'OUBS en Angleterre. Depuis 1999 il est chargé de cours pour des modules "MBA" au sein de L'Open University Business School en Europe : "Créativité, innovation & gestion du changement " à Milan et "Managing Knowledge" à Paris et à Bruxelles. Entre autres, il a formé des managers de General Electric, British Telecom, Marconi, Philips, Andersen Consulting et Jabil Circuits, ainsi que de nombreux autres consultants aux processus, aux méthodes et aux techniques de la créativité, de l'innovation et du Knowledge Management. Il donne également un cours de KM au sein de l'IMP/IESEG Lille (L'International Management Programme à L'Institut d'Economie Scientifique et de Gestion de Lille).

John Gaynard jouit d'une longue expérience en gestion de projets dans le monde (particulièrement dans les pays en voie de développement). Dès 1986 il a installé des systèmes intégrés de télécommunications et informatiques voix/données et des systèmes de courrier électronique en Afrique.

SYSTEMES ET RESSOURCES

Site Web <http://www.syre.com>

Courrier électronique : J.Maene@syre.com ou J.Gaynard@syre.com

Téléphone : 01 55 35 95 52 Fax : 01 70 91 27 21

Page 11 / 12

Les Conditions Générales de Vente de Systèmes et Ressources

Article 1 : Interventions en entreprise

La Société destinataire d'une offre s'engage à faire savoir dans les 30 jours suivant la réception d'une proposition, si elle entend confirmer cette proposition. Passé ce délai, les dates ne peuvent plus être tenues. Le prix, sauf stipulation contraire dans le courrier, s'entend hors taxes et il est valable pour l'année calendaire au cours de laquelle le prix a été donné. Les frais de déplacements et d'hébergement, les documents de travail, sauf mention contraire, sont en sus. Les déjeuners de l'animateur sont à la charge du client. Les frais de déplacements sont facturés sur présentation de justificatifs, au réel, sauf accord contraire écrit avec le client. Le prix est donnée hors taxes par journée de formation pour les formations en entreprise et pour un nombre maximum de participants.

Si la proposition indique un prix global, il doit être fait mention du nombre de journées incluses dans ce prix. Dans le cas contraire, ce prix sera réputé être à la journée.

Les actions en entreprise sont payables 30% à la commande, le solde à la facturation. Toute annulation d'un stage entraîne le paiement d'une indemnité qui ne peut faire l'objet d'une convention. Cette indemnité est payable à l'annulation.

Date de l'annulation	Montant des frais facturés à titre d'indemnité forfaitaire (art 1134 du code civil)
10 jours avant le stage	100 %
de 1 mois à 10 jours avant le stage	50%

En cas de report, l'indemnité est imputée à hauteur de 50% sur la nouvelle formation.

Article 2 : Actions Interentreprises

Le prix est donné par stagiaire pour les formations interentreprises. Les frais de repas sont en sus. Tout stage commencé est dû.

Les participations en interentreprises sont payables 30% à la commande, le solde à la facturation. Toute annulation d'inscription à un stage entraîne le paiement d'une indemnité qui ne peut faire l'objet d'une convention. Cette indemnité sera facturée et payable à l'annulation.

Date de l'annulation	Montant des frais facturés à titre d'indemnité forfaitaire (art 1134 du code civil)
10 jours avant le stage	100 %
de 1 mois à 10 jours avant le stage	50%

Report : au cas où Systèmes et Ressources organiserait, dans un délai limite de 6 mois, une autre session du même stage interentreprises, une possibilité de report immédiat sera proposée dans la limite des places disponibles et l'indemnité sera affectée au coût de cette nouvelle session. L'option report ne peut être décidée plus de 48 heures après une annulation.

L'entreprise a la possibilité de remplacer le participant initialement inscrit par un autre. Tout report ou changement de participant fait l'objet d'une facturation de 300.00 francs H.T. représentant les frais de dossiers.

Article 3 : Clauses Communes

Le prix indiqué, sauf dispositions contraires, spécialement écrites, s'entend pour la formation du personnel et ne donne pas la possibilité de diffuser les méthodes enseignées aux stagiaires. Seule la rediffusion gratuite hors entreprise est admise, elle doit faire l'objet d'un accord écrit avec la Société Systèmes et Ressources. Les règles concernant la propriété intellectuelle s'appliquent dans cette situation. Les programmes sont la propriété de la société et ne peuvent être adaptés, reproduits ou copiés sans autorisation. En cas de litige, les rapports sont réglés par les règles et usages dans la profession. Nos prix suivent l'évolution du coût de la vie. En cas de blocage des prix, les frais de déplacements, de documents et de matériel seront dissociés et suivront l'augmentation réelle des coûts. Toute commande emportée adhésion sans réserve à ces conditions de vente, nonobstant toute stipulation contraire figurant sur les propositions spéciales adressées aux clients.

Article 4.

Nos interventions sont payables uniquement par chèque bancaire ou virement à réception de la facture. Tout retard dans le paiement des factures entraîne le paiement de l'intérêt légal majoré mentionné sur la facture.

Article 5.

L'élection de domicile est faite par la Société Systèmes et Ressources à son siège social. En cas de contestation relative à l'interprétation ou à l'exécution du contrat de prestation, le Tribunal de Commerce du siège social de la Société Systèmes et Ressources sera le seul compétent. Les documents commerciaux de règlement n'opèrent ni novation ni dérogation à cette clause attributive de juridiction. Seules les lois françaises s'appliquent pour les formations réalisées en France.

SYSTEMES ET RESSOURCES

Site Web <http://www.syre.com>

Courrier électronique : J.Maene@syre.com ou J.Gaynard@syre.com

Téléphone : 01 55 35 95 52 Fax : 01 70 91 27 21

Page 12 / 12