



Ma-RSE

Conditions générales de prestations de services & Code déontologique

Conseil & formation en responsabilité sociétale des entreprises

Version applicable au 1^{er} Mai 2026

Préambule

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent à l'ensemble des prestations de services proposées par Ma-RSE — conseil, accompagnement, audit, formation — et font partie intégrante du contrat conclu entre les parties pour leur exécution.

La Commande, ses éventuelles annexes et les présentes Conditions Générales constituent ensemble l'intégralité de l'accord conclu entre le Prestataire et le Client. Ils annulent et remplacent toute proposition, communication écrite ou orale antérieure relative au même objet. Aucune autre stipulation, en ce compris les conditions générales d'achat du Client figurant sur un bon de commande, n'est applicable au Contrat ni à l'exécution des Prestations.

Le fait pour le Client de signer une Commande, de retourner un devis accepté, d'émettre un bon de commande ou de confirmer son accord par écrit emporte adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance préalablement.

Article 1 — Définitions

Pour les besoins du Contrat, les termes commençant par une majuscule, dans les présentes Conditions Générales et/ou dans la Commande, sont définis comme suit :

« **Apprenant** » désigne toute personne physique inscrite à une action de formation dispensée par le Prestataire, qu'elle soit salariée du Client, dirigeante ou demandeuse d'emploi.

« **Client** » désigne la personne physique ou morale désignée dans la Commande, signataire de ladite Commande.

« **Commande** » désigne le devis ou la proposition commerciale établi(e) par Ma-RSE et accepté(e) par le Client. Un cahier des charges détaillant les caractéristiques des Prestations et Livrables attendus pourra être annexé à la Commande, étant précisé que les stipulations du devis prévalent en tout état de cause sur le cahier des charges. L'acceptation par le Client peut prendre la forme d'une signature formalisée du devis ou de la proposition commerciale, d'une confirmation par courriel, ou de l'émission d'un bon de commande consécutif au devis.

« **Conditions Générales** » désigne les présentes conditions générales de prestations de services de Ma-RSE.

« **Contrat** » désigne l'ensemble des conditions contractuelles applicables aux Prestations, à savoir, par ordre de priorité décroissante : (i) la Commande et ses éventuelles annexes, et (ii) les présentes Conditions Générales. En cas de contradiction entre les deux, les stipulations de la Commande prévalent.

« **Convention de formation** » désigne la convention de formation professionnelle conclue avec un Client personne morale, conformément à l'article L. 6353-2 du Code du travail, lorsque les Prestations comportent une action de formation.

« **Contrat de formation** » désigne le contrat de formation professionnelle conclu avec un Client personne physique finançant lui-même tout ou partie de sa formation, conformément aux articles L. 6353-3 à L. 6353-7 du Code du travail.

« **Éléments** » désigne toute création, élément textuel, graphique ou audiovisuel fourni, selon le cas, par le Prestataire ou par le Client, pour être incorporé dans les Livrables ou utilisé dans le cadre des Prestations, en ce compris tout signe distinctif ou élément de propriété intellectuelle (dénomination sociale, marque, dessin et modèle, nom de domaine).

« **Livrables** » désigne les outils, documents et productions remis par le Prestataire en exécution des Prestations, tels que définis dans la Commande, en ce compris notamment les supports pédagogiques, recommandations écrites, analyses stratégiques, rapports de diagnostic, plans d'action, attestations et tout autre document remis dans le cadre des Prestations de conseil, d'accompagnement, d'audit ou de formation.

« **Partie(s)** » désigne le Prestataire et/ou le Client.

« **Prestataire** » désigne la société Ma-RSE, société par actions simplifiée au capital de 4 000 euros, dont le siège social est sis 28 avenue du Maréchal Leclerc, 16100 Cognac, immatriculée au RCS d'Angoulême sous le numéro 832 600 423, déclarée auprès de la Préfecture de la région Nouvelle-Aquitaine sous le numéro de déclaration d'activité de prestataire de formation 75 16 01 492 16. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

« **Prestations** » désigne les prestations de conseil, d'accompagnement, d'audit, de formation ou toute autre prestation de service définies dans la Commande.

« **Savoir-faire du Prestataire** » désigne les informations, processus, procédés, concepts, outils, méthodes, schémas, formules, logiciels, fonctionnalités et documents de toute nature, protégés ou non par un droit de propriété intellectuelle, quel qu'en soit le support, utilisés et/ou développés par le Prestataire préalablement ou dans le cadre de l'exécution des Prestations, et incorporés le cas échéant aux Livrables, mais non développés spécifiquement pour les besoins du Client.

« **Stagiaire** » désigne synonyme d'« Apprenant ».

Article 2 — Objet

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client confie au Prestataire les Prestations.

2.1. Le Prestataire s'engage à fournir au Client les Prestations décrites dans la Commande, selon les modalités qui y figurent.

2.2. Le Client déclare avoir fourni au Prestataire, préalablement à la signature de la Commande, toutes les informations nécessaires permettant au Prestataire d'acquérir une bonne compréhension de ses besoins, s'agissant notamment de la nature de son activité et des contraintes qui y sont attachées.

2.3. Il appartient en tout état de cause au Client de déterminer si la définition et l'étendue des Prestations telles que définies au Contrat répondent à ses besoins. Le Client reconnaît avoir reçu, de la part du Prestataire, toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause et avoir vérifié l'adéquation des Prestations à ses besoins.

2.4. Toute demande de prestation nouvelle ou réévaluation des besoins entraînant une évolution dans le contenu et/ou le périmètre des Prestations devra faire l'objet d'un avenant au Contrat négocié entre les Parties et appellera, en particulier, révision et/ou complément du prix.

2.5. La qualité des Prestations dépend du respect des obligations du Client mentionnées dans le Contrat. Les prix et délais prévus tiennent compte de l'aide et des ressources apportées par le Client, telles que définies dans le Contrat. Le

Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de tout retard ou de toute autre conséquence résultant du non-respect par le Client de ses obligations. Ce non-respect pourra conduire le Prestataire (i) à augmenter ses prix, en fonction de l'étendue des travaux complémentaires, du degré de réorganisation et des moyens supplémentaires à mettre en œuvre, (ii) à suspendre la réalisation des Prestations, ou (iii) à résilier de plein droit, aux torts du Client, le Contrat.

Article 3 — Conditions d'exécution des Prestations

3.1. Le Prestataire s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à apporter le soin et la diligence nécessaires à l'exécution des Prestations, conformément au Contrat.

3.2. Le Prestataire souscrit à ses frais et maintient en état de validité, pendant toute l'exécution du Contrat, les assurances de responsabilité civile professionnelle nécessaires à la couverture des Prestations. Il s'engage à en justifier sur simple demande du Client.

3.3. Le Client s'engage, pendant toute la durée du Contrat, à :

- collaborer activement et de bonne foi avec le Prestataire et lui apporter, en temps utile, tout son concours dans l'exécution des Prestations ; il veillera notamment à répondre aux demandes d'information du Prestataire et à lui communiquer toute information jugée utile. Les informations communiquées par le Client seront réputées fiables et exhaustives, de sorte que le Prestataire pourra s'appuyer sur elles sans opérer de vérification supplémentaire ;
- informer sans délai le Prestataire de tout élément ou évènement susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution des Prestations ;
- mettre les interlocuteurs et représentants du Prestataire en relation avec toutes les personnes concernées par la réalisation des Prestations et disposant des compétences, de l'expérience et des pouvoirs de représentation nécessaires. Le Client désignera un interlocuteur privilégié chargé du suivi des Prestations ; en cas d'absence, il désignera dans les plus brefs délais un remplaçant ;
- procéder, à la demande du Prestataire et dans les délais requis, à la validation des différentes étapes des Prestations. Les frais de déplacement et le temps d'intervention du Prestataire occasionnés par toute modification de travaux postérieure à la validation par le Client seront facturés en sus, au tarif horaire indiqué sur le devis ;
- respecter et faire respecter les droits de propriété intellectuelle de tiers ainsi que les conditions d'utilisation afférentes aux Éléments contenus dans les Livrables, de sorte que le Prestataire ne puisse en aucun cas être recherché à ce titre ;
- mettre à disposition et maintenir en permanence des conditions d'accès permettant au Prestataire d'exécuter les Prestations, sur place ou à distance, conformément aux demandes du Prestataire.

3.4. Le Client s'engage à n'effectuer aucune modification sur les Livrables sans autorisation préalable du Prestataire. Toute utilisation et/ou modification effectuée par le Client relève de sa seule et entière responsabilité.

3.5. Toute intervention d'un autre prestataire que le Prestataire sur les Livrables, à la demande du Client, se fera sous la seule et entière responsabilité du Client. Le Client demeure seul responsable de la gestion des relations contractuelles avec les prestataires tiers auxquels il fait appel ainsi que de la qualité de leurs prestations. Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de faits de tiers, notamment des manquements des contractants du Client à leurs obligations contractuelles.

Article 4 — Conditions spécifiques aux différentes catégories de Prestations

4.1. Conseil, accompagnement et audit

Les Prestations de conseil, d'accompagnement et d'audit sont des prestations intellectuelles dont les Livrables (diagnostics, rapports, recommandations, plans d'action, stratégies RSE) sont remis selon le calendrier prévu dans la Commande. Sauf stipulation contraire, ces Livrables sont réputés conformes en cas (i) d'absence de réserve écrite du Client dans les quinze (15) jours calendaires suivant leur remise, ou (ii) d'utilisation effective desdits Livrables par le Client.

4.2. Conception de Livrables et outils RSE

4.2.1. Les Prestations de conception portent sur les Livrables décrits dans la Commande.

4.2.2. Sauf stipulation contraire dans la Commande, les Livrables seront définitivement réputés conformes aux stipulations du Contrat (i) à défaut d'observation et/ou de réserve adressée par le Client au Prestataire à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours après livraison, sur support physique ou dématérialisé, constatée par la notification de livraison adressée par courriel, ou (ii) en cas de mise en production ou d'utilisation des Livrables par le Client. En cas de réserve dûment justifiée formulée par le Client, le Prestataire s'engage à apporter toutes les modifications nécessaires, à ses frais et dans des délais convenus d'un commun accord, afin de rendre les Livrables conformes.

En tant que de besoin, la recette pourra être judiciairement constatée par simple ordonnance de référé. Le Prestataire n'est pas tenu d'opérer la mise en ligne en cas d'impayé du Client.

4.3. Formation professionnelle

Les Prestations de formation sont régies, en complément des présentes Conditions Générales, par les dispositions spécifiques figurant à l'Article 5 ci-après. Il appartient au Client de s'assurer que les Apprenants qu'il inscrit possèdent les prérequis nécessaires au suivi de l'action de formation, tels que mentionnés dans le programme.

Article 5 — Conditions applicables aux actions de formation

Le Prestataire est déclaré comme prestataire d'actions concourant au développement des compétences au sens des articles L. 6313-1 et suivants du Code du travail. Il est certifié Qualiopi au titre des actions de formation. Le présent article complète les Conditions Générales pour toute Prestation comportant une action de formation.

5.1. Programme, prérequis et public visé

Chaque action de formation fait l'objet d'un programme remis au Client préalablement à la Commande. Ce programme précise notamment : les objectifs pédagogiques et opérationnels, le public visé, les prérequis éventuels, le contenu, la durée, les modalités pédagogiques et techniques, les modalités d'évaluation, les modalités de sanction (attestation, certification, etc.) et le tarif. Le Client est tenu de vérifier l'adéquation entre les prérequis figurant au programme et le profil des Apprenants qu'il inscrit.

5.2. Modalités pédagogiques et techniques

Les actions de formation peuvent être dispensées en présentiel, à distance (synchrone ou asynchrone) ou selon une modalité mixte (« blended learning »), conformément à ce qui est précisé au programme et à la Commande. Pour les modalités à distance, le Client et l'Apprenant doivent disposer des moyens techniques suivants : connexion internet stable, ordinateur ou tablette équipé d'une caméra, d'un microphone et d'un haut-parleur, et navigateur récent. L'absence ou l'insuffisance de ces moyens ne saurait engager la responsabilité du Prestataire.

5.3. Délai d'accès

Le délai d'accès à la formation, c'est-à-dire le temps écoulé entre la demande du Client et l'entrée effective en formation, est en règle générale de quinze (15) jours ouvrés à compter de la signature de la Commande, sous réserve des contraintes de financement (notamment instruction OPCO ou France Travail) et des disponibilités du calendrier. Ce délai est précisé au cas par cas dans la Commande.

5.4. Convention et contrat de formation

5.4.1. Lorsque le Client est une personne morale, la Commande prend la forme d'une convention de formation professionnelle conformément à l'article L. 6353-2 du Code du travail.

5.4.2. Lorsque le Client est une personne physique finançant elle-même tout ou partie de sa formation à titre individuel, la Commande prend la forme d'un contrat de formation professionnelle conformément aux articles L. 6353-3 à L. 6353-7 du Code du travail. Conformément à l'article L. 6353-5 du Code du travail, le Client personne physique dispose d'un délai de rétractation de dix (10) jours calendaires à compter de la signature du contrat. Pendant ce délai, aucune somme ne peut être exigée du Client. Si le Client se rétracte dans ce délai, aucune somme ne lui sera réclamée. La rétractation s'effectue par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Prestataire.

5.4.3. Lorsque la formation est financée dans le cadre du Compte personnel de formation (CPF), le contrat de formation est dématérialisé et géré sur la plateforme « Mon Compte Formation » exploitée par la Caisse des Dépôts et Consignations. Les conditions générales d'utilisation de cette plateforme s'appliquent en complément des présentes.

5.5. Règlement intérieur applicable aux Apprenants

Conformément aux articles L. 6352-3 et suivants et R. 6352-1 et suivants du Code du travail, un règlement intérieur applicable aux Apprenants est remis à chaque Apprenant en amont de la formation. Il fixe notamment les règles de discipline générale, les mesures de santé et de sécurité, les conditions de représentation des Apprenants pour les formations d'une durée supérieure à 500 heures, ainsi que les modalités de la procédure disciplinaire. La signature de la liste d'émargement vaut prise de connaissance du règlement intérieur.

5.6. Évaluations

Le Prestataire met en œuvre, pour chaque action de formation et conformément aux exigences du référentiel national qualité (Qualiopi), un dispositif d'évaluation comportant a minima :

- **une évaluation de positionnement** préalable à l'entrée en formation, destinée à vérifier les prérequis et à adapter le contenu aux besoins des Apprenants ;
- **une évaluation des acquis** en cours et/ou en fin de formation (quiz, mises en situation, productions, exercices pratiques) ;
- **une évaluation de la satisfaction « à chaud »** remise à chaque Apprenant au terme de la formation ;
- **une évaluation « à froid »** adressée au Client et/ou aux Apprenants entre deux et six mois après la formation, afin d'apprécier le transfert des acquis en situation professionnelle.

Le Client s'engage à favoriser la complétion de ces évaluations par les Apprenants ainsi que par lui-même, et reconnaît qu'il s'agit d'éléments essentiels à la démarche d'amélioration continue du Prestataire.

5.7. Sanction de la formation

À l'issue de la formation et sous réserve d'un assidu suivi, le Prestataire remet à chaque Apprenant une attestation de fin de formation conforme à l'article L. 6353-1 du Code du travail, mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action ainsi que les résultats des évaluations des acquis. Une copie est adressée au Client. Le cas échéant, et lorsque la formation y donne droit, une attestation d'assiduité ou un certificat de réalisation est remis au financeur.

5.8. Annulation, report et abandon

5.8.1. Annulation à l'initiative du Client. Toute annulation à l'initiative du Client doit être notifiée au Prestataire par écrit (courriel suffisant). Les frais d'annulation sont fixés comme suit, sauf stipulation contraire dans la Commande :

- annulation plus de quinze (15) jours calendaires avant le démarrage : aucun frais ;
- annulation entre quinze (15) et sept (7) jours calendaires avant le démarrage : 30 % du prix HT facturés à titre d'indemnité forfaitaire ;
- annulation à moins de sept (7) jours calendaires avant le démarrage : 100 % du prix HT facturés à titre d'indemnité forfaitaire.

Conformément à l'article L. 6354-1 du Code du travail, l'indemnité forfaitaire pour annulation tardive ne peut être imputée par l'employeur sur l'obligation de financement de la formation professionnelle continue, ni faire l'objet d'une demande de remboursement à l'opérateur de compétences.

5.8.2. Annulation à l'initiative du Prestataire. Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de reporter une action de formation en cas d'effectif insuffisant, d'indisponibilité du formateur ou de force majeure. Dans ce cas, le Client en est informé dans les meilleurs délais et les sommes éventuellement versées sont remboursées intégralement, ou un report est proposé d'un commun accord. Aucune indemnité ne peut être réclamée au Prestataire à ce titre.

5.8.3. Absence et abandon. En cas d'absence partielle ou totale d'un Apprenant, l'intégralité du prix de la formation reste due par le Client, sauf cas de force majeure dûment justifié (notamment au sens de l'article L. 6354-1 du Code du travail). Le Prestataire ne pourra délivrer qu'une attestation de présence partielle, indiquant le nombre d'heures effectivement suivies. En cas d'abandon de formation imputable à l'Apprenant, les heures non réalisées peuvent être facturées au Client et ne peuvent être imputées sur l'obligation de financement ni demandées en remboursement à l'opérateur de compétences.

5.8.4. Remplacement d'Apprenant. Le Client peut, jusqu'à la veille du démarrage de l'action, remplacer un Apprenant inscrit par une autre personne disposant des prérequis requis, sous réserve de notification écrite au Prestataire.

5.9. Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Le Prestataire est engagé dans une démarche d'accessibilité de ses formations aux personnes en situation de handicap. Toute personne susceptible de présenter un besoin spécifique en matière d'accessibilité (pédagogique, matérielle, organisationnelle) est invitée à contacter le référent handicap du Prestataire dès la phase de demande de formation, à l'adresse contact@ma-rse.fr. Une étude individuelle des besoins est alors réalisée afin d'identifier les adaptations possibles. Lorsqu'un aménagement raisonnable ne peut être mis en place en interne, le Prestataire mobilise son réseau de partenaires spécialisés (Agefiph, Cap Emploi, ressources locales) pour orienter la personne vers une solution adaptée.

5.10. Financement de la formation

5.10.1. Financement par l'entreprise. Lorsque le Client est une personne morale, la formation peut faire l'objet d'un autofinancement ou d'une prise en charge totale ou partielle par un opérateur de compétences (OPCO). Dans cette dernière hypothèse, il appartient au Client d'effectuer les démarches de demande de prise en charge auprès de son OPCO en amont du démarrage de l'action et de transmettre l'accord de prise en charge au Prestataire avant le premier jour de formation. À défaut de réception de cet accord, l'intégralité du coût de la formation reste à la charge du Client.

5.10.2. Subrogation de paiement. Lorsque le Client en fait la demande et sous réserve de l'acceptation expresse du Prestataire, ce dernier peut accepter une subrogation de paiement avec l'OPCO du Client. Dans ce cas, le Prestataire facture directement l'OPCO à hauteur du montant pris en charge ; le solde éventuel reste dû par le Client. En cas de refus de paiement total ou partiel par l'OPCO pour quelque motif que ce soit, le Client redevient redevable de l'intégralité des sommes correspondantes.

5.10.3. Compte personnel de formation (CPF). Lorsque la formation est financée dans le cadre du CPF, les conditions de financement, de paiement et d'annulation prévues par la Caisse des Dépôts et Consignations sur la plateforme « Mon Compte Formation » s'appliquent.

5.10.4. France Travail. Lorsque la formation est financée par France Travail (notamment dans le cadre de l'Aide individuelle à la formation), les conditions spécifiques de l'organisme financeur s'appliquent et l'Apprenant s'engage à fournir au Prestataire toutes les pièces nécessaires au conventionnement et à la facturation.

5.11. Sous-traitance pédagogique

Le Prestataire peut faire appel à des formateurs sous-traitants disposant des compétences requises. Le Prestataire demeure pleinement responsable, vis-à-vis du Client, de l'exécution des Prestations confiées en sous-traitance et veille à ce que les sous-traitants respectent les exigences qualité, déontologiques et de confidentialité applicables au Prestataire.

5.12. Réclamations et médiation

Toute réclamation relative à une action de formation peut être adressée par écrit à contact@ma-rse.fr. Le Prestataire en accuse réception sous cinq (5) jours ouvrés et apporte une réponse circonstanciée dans un délai maximum de trente (30) jours. À défaut de résolution amiable, et conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation lorsque le Client est un consommateur, ce dernier peut recourir gratuitement au service de médiation de la consommation dont les coordonnées sont précisées dans la Commande.

Article 6 — Respect de la réglementation applicable

6.1. Chacune des Parties s'engage à se conformer à toute réglementation qui lui serait applicable ou susceptible de l'être dans le cadre de l'exécution des Prestations.

6.2. Que le Prestataire contribue ou non à la rédaction du contenu des sites, applications, systèmes ou documents du Client, ce dernier demeure en tout état de cause seul responsable des informations et données, quelle qu'en soit la nature, qui y figurent. Il en (i) détermine seul les finalités et les moyens et (ii) en est l'éditeur au sens de la réglementation applicable. À ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, action ou réclamation de tiers relatifs au contenu ou à l'utilisation des services, informations et données en cause. Il s'engage à indemniser, défendre et protéger le Prestataire contre toutes pertes et dommages (honoraires d'avocat inclus) subis par le Prestataire à raison du contenu ou de l'utilisation des Livrables :

- portant atteinte aux droits de tiers, ou dont il est allégué qu'ils portent atteinte aux droits de tiers ;
- violant des lois françaises ou internationales, ou dont il est allégué qu'ils les violent ;
- à caractère illégal, immoral, contrefaisant ou diffamatoire, ou dont il est allégué qu'ils ont un tel caractère ;
- portant atteinte à l'intégrité ou à la dignité humaine, ainsi qu'à la protection des mineurs.

6.3. D'une manière générale, le Client est seul responsable de la conformité légale et réglementaire de ses sites, applications et systèmes, en particulier s'agissant (i) des mentions légales, (ii) des conditions d'utilisation et/ou de vente, et (iii) des obligations relatives aux données à caractère personnel traitées. Au titre de son devoir de conseil, le Prestataire pourra recommander au Client la consultation d'un avocat spécialisé,

étant entendu que le Prestataire n'est pas habilité à fournir lui-même des prestations de conseil juridique.

Article 7 — Conditions financières

7.1. Le Client règle au Prestataire le prix des Prestations déterminé dans la Commande. Le prix s'entend toujours exprimé en euros.

7.2. Lorsque la Commande est à exécution successive, le Prestataire pourra réviser ses tarifs automatiquement et de plein droit au 1^{er} janvier de chaque année, sous réserve d'en avoir préalablement informé le Client dans des conditions lui permettant de résilier le Contrat à son échéance.

7.3. La rémunération du Prestataire est majorée de la TVA au taux en vigueur à la date de facturation, ainsi que de tous les frais engagés dans le cadre de l'exécution des Prestations (déplacement, séjour, hébergement, etc.), sauf forfait expressément mentionné dans la Commande.

7.4. Les factures sont émises selon les modalités mentionnées dans la Commande. Elles sont payables, net et sans escompte, par virement au compte dont les coordonnées sont mentionnées sur la facture, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission, sauf condition particulière mentionnée dans la Commande. Pour les Prestations de formation, un acompte peut être demandé à la commande.

7.5. En cas d'expiration ou de résiliation du Contrat pour quelque motif que ce soit, le Prestataire facturera au Client le montant des Prestations (i) déjà réalisées à la date d'effet de la résiliation, au prorata de leur état d'avancement, sous réserve, en cas de résiliation pour faute du Prestataire, qu'elles soient conformes au Contrat, et (ii) pour les Prestations à exécution successive, au prorata temporis de la période écoulée à la date d'effet de la résiliation.

7.6. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable (i) la majoration des sommes dues d'intérêts de retard calculés au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, à compter du jour suivant la date de règlement mentionnée sur la facture jusqu'au règlement effectif et intégral, et (ii) l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, conformément au décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012. Si les frais de recouvrement réellement exposés par le Prestataire s'avéraient supérieurs, ce dernier pourra, sur justificatifs, demander au Client une indemnisation correspondant à l'intégralité des frais engagés.

7.7. Sans préjudice des stipulations qui précèdent, en cas de retard de paiement total ou partiel après mise en demeure restée infructueuse pendant quinze (15) jours calendaires à compter de sa réception par le Client, le Prestataire sera fondé à

suspendre l'exécution de ses travaux jusqu'au complet paiement des sommes dues. Une telle suspension ne pourra être considérée comme une cause de résiliation du Contrat à l'initiative du Client, et sera à la charge de ce dernier qui s'engage à en supporter les conséquences, notamment les retards dans les délais.

Article 8 — Propriété intellectuelle

8.1. Sous réserve du complet paiement du prix des Prestations et en contrepartie de ce prix, le Prestataire cède au Client l'intégralité des droits permettant l'exploitation des Livrables (à l'exclusion du Savoir-faire du Prestataire éventuellement incorporé), pour la France et l'étranger, pour la durée des droits d'auteur dans chaque pays et toute prolongation de cette durée. Cette cession comprend (i) les droits de reproduction et de duplication de tout ou partie des Livrables, par tout moyen et sur tout support, (ii) les droits de représentation, à titre privé ou public, sur tout support ou par tout moyen de communication présent ou à venir, à titre gratuit ou onéreux, et (iii) les droits d'adaptation et de modification, afin de permettre leur publication.

La présente cession est valable (i) sous réserve de droits plus restrictifs applicables à certains Éléments précisés dans la Commande, auquel cas les licences et conditions d'utilisation desdits Éléments prévalent, et (ii) pour le seul usage pour lequel les Livrables ont été fournis au Client, à l'exclusion notamment de tout droit de commercialisation de tout ou partie des Livrables et/ou d'éléments dérivés.

8.2. Par exception, l'article 8.1 ci-dessus n'est pas applicable aux Livrables remis par le Prestataire au Client dans le cadre de Prestations de conseil et d'audit, telles que diagnostics, études, recommandations, stratégies RSE, analyses ou plans d'action, qui demeurent la propriété du Prestataire et ne peuvent être utilisés par le Client que dans le cadre de ses propres besoins internes, à l'exclusion de toute diffusion, commercialisation ou cession à des tiers.

8.3. Supports pédagogiques. Les supports pédagogiques (présentations, manuels, exercices, vidéos, parcours e-learning, etc.) remis dans le cadre des actions de formation demeurent la propriété exclusive du Prestataire. Ils sont mis à disposition du Client et de l'Apprenant pour les seuls besoins du suivi de la formation et d'une utilisation interne ultérieure à des fins de référence personnelle. Toute reproduction, diffusion, mise en ligne, vente, sous-licence ou réutilisation à des fins commerciales ou de formation par un tiers est strictement interdite, sauf autorisation expresse et écrite du Prestataire.

8.4. Le Prestataire s'engage à obtenir tous les droits et autorisations nécessaires à la réalisation des Prestations et à l'exploitation des Livrables par le Client. Il garantit que les Livrables ne contreviennent pas aux droits de propriété intellectuelle ou à tout autre droit appartenant à un tiers. Cette garantie est subordonnée au respect par le Client des conditions suivantes : (i) la violation invoquée ne résulte pas d'une modification ou d'une utilisation non autorisée par le Client ou un tiers intervenant

pour son compte, (ii) le Client doit avoir informé le Prestataire dans les meilleurs délais de l'action de tout tiers, (iii) le Client doit permettre au Prestataire d'assurer le contrôle exclusif du litige, (iv) le Client doit fournir au Prestataire toute l'assistance raisonnablement nécessaire, (v) le Client ne doit faire aucune déclaration ni reconnaissance sans l'accord écrit préalable du Prestataire, et (vi) le Client doit se conformer strictement aux instructions du Prestataire.

Si, en raison d'une telle action, le Client se trouve empêché d'utiliser un Livrable, le Prestataire s'engage, à titre de seule réparation, à (i) faire en sorte, à ses frais, que le Client obtienne le droit de continuer à utiliser le Livrable, (ii) à défaut, le remplacer ou le modifier à ses frais en conservant un niveau équivalent de fonctionnalités et de pertinence, ou (iii) à défaut, rembourser au Client le prix payé pour le Livrable concerné.

8.5. Le Client déclare être seul titulaire ou avoir dûment acquis les droits nécessaires à l'utilisation des Éléments qu'il fournit au Prestataire. Il garantit le Prestataire contre toute allégation ou réclamation de tiers relative à ces Éléments, et supporte tous les frais et dommages-intérêts y afférents.

Article 9 — Confidentialité et référence

9.1. Chaque Partie s'engage à considérer comme confidentiels l'ensemble des documents, informations, données, applications, techniques, méthodes et savoir-faire développés pour l'exécution du Contrat, quels qu'en soient le support et l'origine, relatifs à l'autre Partie, et s'interdit de les divulguer à des tiers sans l'accord préalable écrit de l'autre Partie.

9.2. Chaque Partie s'interdit de révéler à quiconque l'existence du Contrat ou tout ou partie des Prestations, sauf aux fins strictement nécessaires à la bonne exécution du Contrat.

9.3. Ces restrictions ne s'appliquent pas aux informations qui (i) sont dans le domaine public, sauf si la divulgation à l'origine de leur caractère public résulte d'un manquement aux obligations de confidentialité, (ii) sont reçues d'un tiers n'ayant aucune obligation de confidentialité, ou (iii) ont été développées indépendamment par le destinataire ou étaient déjà connues de lui avant leur réception.

9.4. Les Parties sont en droit de divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie (i) à leurs assureurs ou conseils juridiques respectifs, ou (ii) à un tiers si une telle divulgation est exigée par une autorité judiciaire, gouvernementale ou réglementaire. Dans ce dernier cas, et sous réserve qu'un tel préavis puisse être donné sans contrevenir à une exigence légale, un préavis minimal de deux jours ouvrés sera donné par écrit à l'autre Partie.

9.5. Chaque Partie se porte fort du respect, par son personnel et ses sous-traitants, du présent engagement de confidentialité, et assume l'entière responsabilité de tout manquement.

9.6. Le présent article 9 survit à la résiliation ou à l'expiration du Contrat, pour quelque cause que ce soit, et pour une durée de trois (3) ans.

9.7. Nonobstant les stipulations qui précèdent, le Prestataire est expressément autorisé à (i) transférer les documents, informations et données du Client à ses sous-traitants soumis à des obligations de confidentialité et de sécurité appropriées, et (ii) porter à la connaissance de ses clients existants ou potentiels une présentation générale des Prestations fournies au titre du Contrat afin d'illustrer ses expériences professionnelles, sauf indication contraire écrite du Client.

Article 10 — Données à caractère personnel

10.1. Lorsque, au titre de la Commande, le Prestataire est appelé à traiter des données à caractère personnel dont le Client est responsable de traitement, au nom et pour le compte du Client, ce traitement est régi par les stipulations figurant dans l'annexe « Données à caractère personnel » jointe à la Commande, conformément au Règlement (UE) 2016/679 et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

10.2. En tout état de cause, le Client est informé que le Prestataire traite, pour son propre compte et en qualité de responsable de traitement, des données à caractère personnel relatives aux contacts du Prestataire chez le Client, ainsi qu'aux Apprenants des actions de formation, afin d'assurer l'exécution et le suivi des Prestations, l'établissement des conventions et attestations de formation, le traitement des financements, l'évaluation de la qualité des actions et le respect des obligations qualité (Qualiopi). Les données pourront, en tant que de besoin, être hébergées par ou accessibles aux sous-traitants du Prestataire soumis à des obligations contractuelles de sécurité et de confidentialité.

10.3. Les personnes concernées disposent des droits suivants sur leurs données, dans les conditions définies par la réglementation applicable : un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation et d'opposition au traitement, ainsi qu'un droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur décès. Ces droits peuvent être exercés en envoyant un courriel à contact@ma-rse.fr. Les personnes concernées disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

10.4. Les données relatives aux actions de formation sont conservées pendant la durée légale de conservation des documents de formation, soit notamment six (6) ans pour les documents nécessaires à la justification du financement de la formation, et trois (3) ans pour les pièces probantes Qualiopi à compter de la fin de la formation.

Article 11 — Responsabilités

11.1. Le Client demeure seul responsable de la gestion des relations contractuelles avec les prestataires tiers auxquels il fait appel, ainsi que de la qualité de leurs prestations. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences de faits de tiers, notamment des manquements des contractants du Client à leurs obligations contractuelles. De même, lorsque le Client fournit au Prestataire un matériel et/ou un logiciel pour les besoins des Prestations, le Prestataire ne pourra être tenu responsable du niveau de performance de ce matériel ou logiciel, ni de dysfonctionnements ou défauts de sécurité causés par leur mauvais fonctionnement.

11.2. Sauf stipulation contraire dans la Commande, le Client est seul responsable de la sauvegarde des informations dont il est propriétaire ou détenteur. Il s'engage à effectuer les sauvegardes nécessaires de l'ensemble de ses documents et fichiers avant chaque intervention du Prestataire, à ne confier au Prestataire que des copies, et renonce à rechercher la responsabilité du Prestataire en cas de perte, destruction ou dommage survenu aux fichiers ou à tout autre risque qui pourrait en découler.

11.3. Il relève de la responsabilité du Client, après livraison, de s'assurer de la bonne utilisation des outils et Livrables. Les conséquences d'un défaut de vigilance du Client à cet égard, notamment les pertes de données, ne peuvent engager la responsabilité du Prestataire.

11.4. D'une manière générale, le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable en cas de (i) non-respect par un tiers des droits de propriété intellectuelle, (ii) perte, destruction, corruption de données ou de fichiers, retard dans l'acheminement, délivrance de mauvaise qualité, non-délivrance ou interruption de service causés par des éléments qui ne sont pas sous son contrôle ou occasionnés par des erreurs (omissions, négligences, mauvaise utilisation, fautes) du Client ou d'un tiers, (iii) actes de malveillance (virus, vers, chevaux de Troie, etc.), (iv) dommages subis par les matériels du Client, (v) détournements par des tiers de mots de passe, codes confidentiels ou information sensible, (vi) interruption dans le service des télécommunications, et plus largement (vii) dans toute hypothèse de force majeure. Si un tiers engageait la responsabilité du Prestataire en relation avec les Prestations, le Client s'engage à prendre en charge le paiement de toute somme due à ce tiers (en ce compris dommages-intérêts, frais de procédure et d'avocats engagés par le Prestataire).

11.5. AU CAS OÙ LA RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE SERAIT RETENUE AU TITRE DU CONTRAT, LES DOMMAGES ET PERTES POUR LESQUELS LE PRESTATAIRE SERAIT REDEVABLE ENVERS LE CLIENT SERONT (i) LES SEULS DOMMAGES DIRECTS, À L'EXCLUSION DE TOUS DOMMAGES INDIRECTS (NOTAMMENT CEUX DÉCOULANT D'UNE PERTE DE CHIFFRE D'AFFAIRES, DE PERTES D'EXPLOITATION, D'UNE PERTE DE PROFIT OU D'ÉCONOMIE, D'UNE PERTE D'IMAGE, D'UNE INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, DE LA PERTE D'OPPORTUNITÉS, DES COÛTS D'INVESTISSEMENTS OU D'INDEMNISATIONS RÉCLAMÉES

AU CLIENT PAR DES TIERS, OU PRÉJUDICES SIMILAIRES), ET (ii) NE POURRONT EN AUCUN CAS EXCÉDER UN MONTANT ÉGAL AU PRIX HORS TAXES ET HORS FRAIS DES PRESTATIONS EN CAUSE OU, POUR LES PRESTATIONS À EXÉCUTION SUCCESSIVE, UN MONTANT ÉGAL AUX SOMMES EFFECTIVEMENT ENCAISSÉES PAR LE PRESTATAIRE AU COURS DES DOUZE (12) DERNIERS MOIS.

11.6. Toute action en responsabilité contre le Prestataire doit être introduite par le Client dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de l'achèvement des Prestations en cause.

11.7. Le Client s'engage, en cas de manquement par le Prestataire à tout ou partie de ses obligations contractuelles, à prendre les mesures nécessaires pour minimiser son préjudice.

11.8. Le Client reconnaît et accepte expressément que les limites de responsabilité prévues au présent article 11 sont des éléments déterminants du consentement du Prestataire à la fourniture des Prestations et constituent une répartition équilibrée des risques issus du Contrat, au regard notamment du prix payé par le Client. Elles s'appliquent dans toute la mesure permise par la réglementation applicable.

Article 12 — Durée du Contrat

12.1. Le Contrat prend effet à la date indiquée dans la Commande ou, à défaut de précision, à la date de signature de la Commande par le Client. Si les Prestations ont commencé avant cette signature, la date d'effet sera celle du commencement d'exécution des Prestations. Sauf stipulation contraire, le Contrat reste en vigueur pour la durée des Prestations, sauf résiliation anticipée.

12.2. Par exception, pour les Prestations à exécution successive (notamment les Prestations mensuelles d'accompagnement), le Contrat s'applique pour la durée s'écoulant entre la date d'effet mentionnée dans la Commande et le 31 décembre de la même année. Il est ensuite automatiquement et tacitement reconduit chaque 1^{er} janvier pour des périodes successives de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de trente (30) jours avant la fin de la période en cours.

12.3. L'arrivée du terme ou la survenance d'une résiliation anticipée n'affecte pas la validité des droits et obligations qui, par leur nature ou par disposition expresse, se prolongent au-delà du terme ou de la résiliation, jusqu'à leur date respective d'expiration.

Article 13 — Déclaration d'indépendance réciproque

13.1. Les Parties déclarent et reconnaissent qu'elles sont et demeureront, pendant toute la durée du Contrat, des partenaires commerciaux et professionnels

indépendants, assumant chacune les risques de sa propre exploitation, et s'engagent à se présenter comme telles à l'égard des tiers.

13.2. Le Prestataire reconnaît qu'il est seul responsable de son personnel et que le personnel affecté à l'exécution des Prestations reste, quels que soient la Prestation et son lieu d'exécution, sous sa seule autorité hiérarchique et disciplinaire. Il atteste qu'il emploie et rémunère son personnel sous sa responsabilité exclusive, dans le respect des obligations fiscales et sociales imposées par la loi française.

13.3. Aucun lien de subordination hiérarchique ou autre ne saurait exister entre le personnel du Prestataire et celui du Client.

Article 14 — Non-sollicitation, non-débauchage de personnel

Pendant toute la durée du Contrat, chacune des Parties s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher, directement ou indirectement, un membre du personnel de l'autre Partie intervenu au cours de l'exécution des Prestations. Cette interdiction se poursuit pendant douze (12) mois après la cessation du Contrat. En cas de violation de cette obligation, la Partie préjudiciée pourra réclamer, à titre de dommages-intérêts, une indemnité égale aux appointements bruts que la personne aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ.

Article 15 — Sous-traitance et cession

15.1. Les Parties s'interdisent de transférer, à titre onéreux ou gratuit, le Contrat ou l'un quelconque de leurs droits et obligations à un tiers, sauf autorisation écrite et préalable de l'autre Partie. Le Prestataire pourra toutefois transférer ou céder partiellement ou totalement ses droits et obligations à toute entité (i) à laquelle il est ou sera apparenté, (ii) l'absorbant ou lui succédant à l'issue d'une opération de restructuration, ou (iii) acheteuse ou cessionnaire de tout ou partie de son capital ou de ses actifs.

15.2. Le Prestataire est expressément autorisé à sous-traiter tout ou partie des Prestations, sous sa seule et entière responsabilité.

Article 16 — Force majeure

16.1. Les Parties ne pourront être tenues responsables d'un manquement à leurs obligations contractuelles résultant de la survenance d'un cas de force majeure, sous réserve que la Partie l'invoquant en notifie l'existence à l'autre Partie dès que possible, fasse de son mieux pour en limiter les conséquences et reprenne l'exécution du Contrat immédiatement après la disparition du cas de force majeure.

16.2. Si un tel cas se poursuit pendant une durée supérieure à un (1) mois, les Parties acceptent d'engager des discussions en vue de modifier les termes du Contrat. À défaut d'accord, le Contrat pourra être résilié, sans indemnité de part et d'autre, par l'une quelconque des Parties par simple notification écrite adressée par lettre recommandée.

16.3. De convention expresse entre les Parties, sont notamment considérés comme constitutifs de force majeure, outre les cas habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français : le blocage des télécommunications ou d'Internet, la panne d'un matériel diffusant le service et normalement entretenu, l'incendie, les dégâts des eaux, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, la grève totale ou partielle, l'épidémie, la pandémie ou leur menace.

Article 17 — Résiliation anticipée

17.1. En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations résultant du Contrat, la Partie non défaillante pourra, quinze (15) jours calendaires après avoir mis l'autre Partie en demeure d'exécuter ses obligations par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse, résilier de plein droit le Contrat, sans préjudice de tous dommages-intérêts qu'elle pourra réclamer à la Partie défaillante.

17.2. Le Prestataire pourra résilier le Contrat de plein droit, aux torts du Client et sans mise en demeure préalable ni autre formalité judiciaire :

- si une intervention technique a été effectuée par le Client ou par un tiers en contrariété avec les stipulations du Contrat ;
- pour les Prestations de maintenance, en cas de modification par le Client des modalités d'accès aux systèmes sans l'accord écrit et préalable du Prestataire ;
- en cas de violation par le Client de l'une quelconque de ses obligations de paiement ;
- en cas de violation par le Client de l'une quelconque de ses obligations en matière de propriété intellectuelle, de confidentialité ou de protection des données à caractère personnel.

Article 18 — Stipulations diverses

18.1. Nature du Contrat. Les présentes Conditions Générales n'ont pas pour objet d'exclure la possibilité, pour le Client, de négocier les clauses du Contrat. Le Contrat ne constitue en aucun cas un contrat d'adhésion au sens de l'article 1110 du Code civil.

18.2. Modification. Le Contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé des Parties.

18.3. Tolérances. Toute tolérance ou renonciation d'une des Parties dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat ni générer un droit quelconque.

18.4. Nullité partielle. La nullité de l'une des stipulations du Contrat n'entraînerait l'annulation de celui-ci dans son ensemble que si la clause déclarée nulle devait être considérée, dans l'esprit des Parties, comme substantielle et déterminante de leur consentement, et pour autant que l'équilibre général du Contrat ne puisse être sauvegardé. En cas d'annulation, les Parties s'efforceront de renégocier une clause économiquement équivalente.

18.5. Preuve. En application de l'article 1366 du Code civil, les fichiers, données, messages et registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de chaque Partie sont admis comme preuve des communications et conventions intervenues entre les Parties, dès lors que la Partie dont ils émanent peut être identifiée et que ces communications et conventions sont établies et conservées dans des conditions garantissant leur intégrité.

Article 19 — Droit applicable et règlement des différends

19.1. De convention expresse entre les Parties, le Contrat est soumis au droit français.

19.2. En cas de différend, controverse ou réclamation découlant du Contrat ou en relation avec celui-ci, les Parties conviennent de tenter, avant toute saisine d'une juridiction, de trouver une issue amiable, en déployant tout effort raisonnable. La Partie souhaitant enclencher la procédure de règlement amiable adresse à l'autre Partie une notification écrite mentionnant la nature du différend et incluant tous documents s'y rapportant.

19.3. Lorsque le Client est un consommateur au sens du Code de la consommation, il peut, conformément à l'article L. 612-1 dudit code, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont les coordonnées sont précisées dans la Commande, en vue de la résolution amiable d'un litige.

19.4. TOUTE DIFFICULTÉ RELATIVE À L'INTERPRÉTATION, À L'EXÉCUTION OU À LA RÉSILIATION DU CONTRAT QUI N'AURAIT PU ÊTRE RÉSOLUE À L'AMIABLE RELÈVERA DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX D'ANGOULÊME, AUXQUELS LES PARTIES ATTRIBUENT COMPÉTENCE, QUEL QUE SOIT LE LIEU D'EXÉCUTION DU CONTRAT OU LE DOMICILE DU DÉFENDEUR, MÊME EN CAS D'APPEL EN GARANTIE, DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU DE PROCÉDURE EN RÉFÉRÉ. Cette clause ne s'applique pas lorsque le Client est un consommateur ; les règles de compétence territoriale du Code de procédure civile s'appliquent alors.

Code déontologique de Ma-RSE

Préambule

Engagée dans une démarche de responsabilité sociétale reconnue par AFNOR Certification depuis 2022, Ma-RSE a actualisé en 2025 sa stratégie autour d'une raison d'être affirmée :

« Essaimer une RSE robuste à grande échelle et contribuer à la création de standards RSE internationaux solides, fiables et générateurs de performance durable. »

Cette ambition prolonge le slogan d'entreprise — « performance durable » — et s'incarne dans trois valeurs structurantes, révisées collectivement à la suite de l'analyse de matérialité du cabinet :

- **Éthique.** Agir de manière responsable, transparente et respectueuse. Cette valeur centrale traduit la cohérence entre nos discours et nos actes : engagement RSE assumé, empreinte carbone réduite, ancrage territorial fort. Elle nourrit la confiance des clients, partenaires et collaborateurs.
- **Excellence.** Aller au-delà des standards pour délivrer des résultats mesurables. Dans un secteur où la qualité est un marqueur fort, l'excellence se reflète dans nos résultats qualitatifs comme dans la conduite des relations clients.
- **Influence.** Partager, fédérer, inspirer. Cette valeur établit le lien direct avec notre raison d'être et guide l'ensemble de nos engagements internes et externes.

Cette stratégie s'opérationnalise au travers de quatre engagements prioritaires — éthique et intégrité ; transparence et dialogue avec les parties prenantes ; protection et confiance ; performance durable et innovation — complétés par deux engagements secondaires : climat et biodiversité ; collaborateurs épanouis et protégés.

Le présent code de déontologie constitue le cadre d'exercice professionnel auquel Ma-RSE et l'ensemble de ses collaborateurs et intervenants — formateurs, sous-traitants, partenaires — s'engagent à se conformer dans l'exécution de leurs missions. La profession de conseil et de formation, dont les règles ne sont pas codifiées par la loi, se dote ainsi d'un référentiel propre, articulé autour de sept valeurs déontologiques fondamentales, en cohérence avec les valeurs et engagements stratégiques rappelés ci-dessus.

Consciente de l'impact que ses missions peuvent avoir sur ses clients et leurs collaborateurs, et du rôle responsable qu'il lui incombe de jouer aux niveaux économique, sociétal et environnemental, Ma-RSE appuie son action sur :

- le strict respect des législations en vigueur dans les pays où elle intervient ;

- le respect des droits fondamentaux des personnes tels qu'ils sont définis dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et la Convention européenne des droits de l'homme ;
- le respect et l'encouragement de la diversité des cultures et des points de vue ;
- la prévention et la lutte contre toute forme de discrimination, notamment celles liées au handicap, à l'âge, à l'origine sociale ou culturelle, au genre, à l'orientation sexuelle, à l'apparence physique ou à la situation sociale ;
- le développement d'un environnement de travail équitable et épanouissant.

Les sept valeurs fondamentales

1. Compétence

Ma-RSE s'engage à mobiliser, pour chaque mission, les compétences nécessaires à sa bonne exécution et s'en porte garante. Cette compétence ne se limite pas aux seules connaissances techniques : elle intègre une expertise approfondie en matière de développement durable, de RSE et de pédagogie pour adultes. Ma-RSE entretient ses compétences par un effort continu de veille, de formation et de retour d'expérience, afin d'offrir des services actualisés et conformes aux évolutions du domaine.

2. Transparence

Ma-RSE s'engage à communiquer de manière sincère sur ses engagements, ses méthodes et les conditions d'intervention. Cet engagement se traduit notamment par :

- **une communication ouverte sur ses propres engagements RSE** — objectifs, progrès, difficultés rencontrées — au travers de bilans réguliers ;
- **la divulgation des relations capitalistiques, financières ou commerciales** susceptibles d'influencer ses recommandations, ainsi que la mise en place de règles de gestion des conflits d'intérêts ;
- **une consultation ouverte avec les parties prenantes** — clients, sous-traitants, partenaires — afin d'intégrer leurs attentes et préoccupations dans ses décisions.

3. Intégrité

Ma-RSE conduit ses missions en toute indépendance d'esprit et fait primer l'honnêteté intellectuelle dans ses interactions avec ses clients. Les recommandations délivrées s'appuient sur une analyse objective des enjeux et ne sauraient être influencées par des intérêts commerciaux ou personnels. Cette intégrité se concrétise par :

- **l'engagement envers des pratiques commerciales éthiques** — respect des normes professionnelles, traitement équitable des parties prenantes, conformité aux lois et règlements applicables ;
- **l'indépendance dans la prise de décision** — évaluation et formulation des recommandations à l'abri de toute pression externe.

4. Devoir de conseil

Au-delà des seules obligations contractuelles, Ma-RSE s'engage à fournir un conseil stratégique intégrant les principes du développement durable et de la responsabilité sociétale. Ce devoir se traduit par :

- **des conseils stratégiques orientés durabilité** — réduction de l'empreinte environnementale, amélioration de la gouvernance, équité sociale, gestion des risques liés au développement durable ;
- **une évaluation proactive des impacts** sociaux et environnementaux des recommandations formulées et des actions proposées, afin d'atténuer les risques et de maximiser les retombées positives.

5. Confidentialité

Ma-RSE s'engage à conserver confidentielles les informations non publiques portées à sa connaissance dans le cadre de ses missions, et à mettre en œuvre tous les moyens appropriés pour en assurer la protection. Cet engagement s'étend à l'ensemble de ses collaborateurs et sous-traitants.

6. Loyauté

Vis-à-vis de ses clients, Ma-RSE s'engage à des pratiques commerciales loyales. Vis-à-vis de ses confrères, elle s'attache à des pratiques saines et respectueuses, fondées sur la considération due aux professionnels du même métier. Vis-à-vis de ses partenaires, elle privilégie des relations fondées sur le respect mutuel et la coopération.

7. Éthique

Ma-RSE reconnaît que l'éthique est au cœur de toute démarche de responsabilité sociétale. Pour Ma-RSE, cela signifie adopter des normes de conduite élevées et agir de manière éthique dans toutes ses activités et interactions. Cet engagement se traduit notamment par :

- **le respect des principes éthiques dans les relations commerciales** — respect des droits humains, lutte contre la corruption, promotion de pratiques équitables, respect des normes internationales du travail, protection de l'environnement, promotion de la diversité et de l'inclusion ;

- **l'intégrité dans la prestation de services** — conseils impartiaux et fondés sur des données probantes, transparence sur les sources, prévention des conflits d'intérêts ;
- **la responsabilité sociale envers la communauté** — contribution positive au bien-être des territoires où Ma-RSE intervient, par des initiatives de bénévolat, de mécénat ou d'engagement local.

Mise à jour : 1^{er} mai 2026, à Cognac

Marianne JEANDIDIER

Directrice générale — Ma-RSE



Nicolas JEANDIDIER

Président — Ma-RSE

