

# Conduite du changement

• Contexte de formation .....	2
• Objectifs de formation .....	2
• Programme de formation .....	3
• Ingénierie de formation .....	6
• Organisation de la formation .....	7
• Méthodes pédagogiques et évaluatives .....	7
• Validation des acquis .....	9
• Modalités d'inscription .....	9
• Prix de formation .....	9
• Conditions générales .....	10

## SOMMAIRE

### Contact

Sylvie LEFEVRE  
Tél. : 01 42 26 07 54  
info@lca-performances.com

### Dates des sessions

21-23 juin 2017  
13-15 septembre 2017  
15-17 novembre 2017

### LCA Performances Ltd

37, rue d'Amsterdam  
75008 - Paris  
www.lca-performances.com

# Conduite du changement

La culture d'entreprise joue le rôle central dans la pérennité de l'entreprise, la transmission de ses valeurs et la conduite du changement. La culture propre à l'entreprise fédère les salariés autour d'objectifs collectifs, renforce leur confiance dans la légitimité et la crédibilité des dirigeants et donne du sens aux actions communes. C'est pourquoi, la culture d'entreprise, lorsqu'elle n'est pas intégrée dans la conduite du changement peut devenir un obstacle majeur aux nouvelles orientations stratégiques de l'entreprise. Alors, cette formation sur la conduite du changement insuffle à l'entreprise la force pour se transformer.

Ainsi, la maîtrise de la conduite du changement devient-elle un véritable défi managérial, l'élément primordial d'une organisation et le gage de sa réussite qui se répercute inexorablement jusqu'au niveau individuel. L'exigence d'un changement, c'est avant tout l'acquisition de compétences nouvelles orientées vers une nouvelle vision du monde d'entreprise en transformation. Cette formation permet au stagiaire d'acquérir une maîtrise des différentes stratégies appliquées à la conduite du changement fondées sur la rigueur d'une approche systémique et sur la souplesse d'un leadership mobilisateur.

## **Le public visé :**

Cette formation s'adresse aux consultants en ressources humaines, cadres fonctionnels, managers en reconversion professionnelle, responsables de formation, responsables en développement des compétences, responsables des ressources humaines, consultants d'entreprise ou indépendants et à tous ceux et celles qui souhaitent créer, adapter, perfectionner ou développer leurs compétences et faire évoluer leur expertise ou expérience professionnelle vers le management des changements et de la transition.

## **Le prérequis :**

En matière de prérequis, cette formation sur la conduite du changement ne nécessite pas de connaissances spécifiques ni d'un diplôme particulier. Cependant, la maîtrise d'une expertise ou la possession d'une expérience professionnelle dans les fonctions précitées ou proches est demandée aux candidats afin de tirer le meilleur profit de la formation. A l'issue de la phase préparatoire du stagiaire, le formateur intervenant effectue l'ajustement entre les objectifs de formation, le profil professionnel du stagiaire et son expertise initiale.

## Objectifs de formation

Les objectifs de cette formation visent à maîtriser les mécanismes intellectuels et méthodologiques qui permettent au stagiaire, du secteur privé ou public, de passer d'une logique de manager à une logique de leader capable de concevoir, d'organiser, de piloter et d'animer un processus de changement dans l'entreprise. La démarche adoptée pour atteindre ces objectifs est fondée sur le développement de compétences méthodologiques pour agir avec aisance et performance.

- Affirmer son leadership par la maîtrise des mécanismes permettant d'identifier les enjeux fondamentaux des mutations au sein de l'entreprise et d'agir en tant que leader du changement.
- Fédérer une dynamique mobilisatrice d'adhésion au changement autour de la vision stratégique d'entreprise et accompagner les collaborateurs vers la réussite de leurs propres changements.
- Piloter les projets du changement et de la transition, animer les équipes de pilotage en assurant le suivi, l'évaluation et la pérennisation transformatrice du management des ressources humaines dans l'entreprise.
- Accompagner le changement par une communication mobilisatrice tout au long de la période de transition et élaborer une charte de communication permettant d'assurer une cohérence stratégique au changement.
- Concevoir les actions de formation comme un cadre unificateur des efforts, à chaque étape de la conduite du changement qui permet la mise en phase des actions des managers et de leurs équipes.
- Déployer son projet de progrès en matière de la conduite du changement.

Au travers de ces objectifs de formation, le stagiaire sera en mesure de partager sa vision du changement avec l'équipe dirigeante, fédérer les énergies, formaliser une stratégie de transformation de l'entreprise et vivre une expérience collective intense. C'est à cette condition que les objectifs seront atteints et associés aux succès significatifs de son entreprise. Ainsi, les managers et leurs collaborateurs qui sont préparés aux changements trouvent, en eux, l'énergie et la motivation pour agir avec efficacité.

# Conduite du changement

## Programme de formation

### 1. Affirmer son leadership du manager du changement

Lors de cette séquence de formation, le stagiaire construit un modèle de leadership de manager du changement qui donne la légitimité au projet au travers d'un ensemble d'actions fondées sur des valeurs et sur des compétences clairement identifiables par tous les acteurs impliqués dans processus du changement.

- Les différents aspects de la fonction du manager des projets du changement et la polycompétence nécessaire pour assurer avec efficacité les missions qui lui sont confiées.
- Le diagnostic de son profil de leadership de manager, la prise de conscience de ses compétences relationnelles en matière de motivation et de mobilisation des équipes en situation du changement.
- La synchronisation de son profil de leader, des caractéristiques de sa personnalité et de ses compétences de façon la plus appropriée avec le choix de la stratégie du changement adoptée.
- L'optimisation de ses capacités d'influence indispensables pour déclencher l'enthousiasme de ses coéquipiers et les mobiliser, y compris dans les phases du changement les plus difficiles.
- Les valeurs et les missions du manager du changement pour transférer avec conviction sa vision et ses compétences vers ceux qui en ont le plus besoin pour progresser.
- La mise en phase de son leadership avec le référentiel des quatre principaux styles de leadership, synchronisé avec ses missions de leader et son environnement humain et organisationnel.
- L'intégration des comportements en situation de la conduite du changement pour recueillir les bonnes informations tout en donnant une image de professionnel expérimenté.

L'évaluation de cette séquence de formation s'opère par le biais de présentations des synthèses orales du stagiaire en mode individuel et en groupe. Les travaux de cette séquence de formation sont réalisés avec l'aide de la pédagogie inductive et démonstrative. Elle s'appuie sur des outils tels que diagnostics, référentiels, questionnaires.

### 2. Fédérer une dynamique mobilisatrice d'adhésion au changement

Pendant cette séquence de formation, le stagiaire découvre comment préparer et enclencher la dynamique de processus humain pour faire émerger de nouveaux comportements qui incarnent le changement et développent de nouvelles capacités d'action. Elle traite toutes les composantes méthodologiques pour fédérer une dynamique mobilisatrice des collaborateurs de l'entreprise.

- La réalisation d'un diagnostic socio-dynamique et formaliser une cartographie de profils de populations directement et indirectement impactées par le projet de changement et de transition.
- Les méthodes pour discerner les acteurs synergiques et/ou antagonistes, permettant de définir les modèles d'action stratégique, et enclencher le processus réflexif sur le projet de changement.
- La définition des modalités de sensibilisation différenciée, selon le profil des acteurs impliqués, à l'adhésion au projet comme un moyen pour faire progresser les métiers, l'entreprise et ses clients.
- L'expérimentation des techniques qui font émerger l'adhésion individuelle et collective au projet du changement afin que chacun devienne un acteur à part entière de son propre changement.
- L'inventaire de nouvelles valeurs et compétences à développer et la mise en œuvre des rôles de management intervenant dans la conduite du changement : exercices pratiques sur l'application des 10 rôles de management.
- Les six règles de management pour créer la synergie fonctionnelle et la cohésion relationnelle des équipes et qui apportent à toute la ligne hiérarchique une véritable légitimité d'acteur du changement.
- Les principales stratégies appliquées à la conduite de projets de changements, des concepts opératoires de chacune d'elles ainsi que les contextes socio-économique de leurs applications.

Cette séquence de formation fait appel à la pédagogie démonstrative et inductive en mode de projet et permet de transférer au stagiaire une ingénierie méthodologique pour fédérer la dynamique mobilisatrice de plus grand nombre. Quant à l'évaluation de la séquence, elle s'opère sur la présentation individuelle d'un plan du dispositif des conditions à réunir pour réussir un changement.

# Conduite du changement

## 3. Piloter les projets du changement et de la transition

La présente séquence de formation dédiée au pilotage des projets du changement et de la transition permet au stagiaire de s'approprier la maîtrise des compétences nécessaires pour aider les équipes à réussir le projet de transformation organisationnelle et/ou managériale que l'entreprise va traverser pendant la période de sa transformation.

- Les méthodes pour discerner les acteurs synergiques et/ou antagonistes, permettant de définir les modèles d'action stratégique et enclencher le processus réflexif sur le projet de changement.
- La définition des modalités de mobilisation différenciée, selon le profil des acteurs, à l'adhésion au projet comme un moyen pour faire progresser son métier, son entreprise, ses clients.
- Le mode clarification des critères de différenciation entre la stratégie, la conduite du changement et de la transition que chaque acteur doit traverser de façon autonome, mais en cohésion avec l'action commune.
- L'intégration des outils d'analyse des caractéristiques du changement et évaluation de leurs impacts sur l'organisation, les compétences, le fonctionnement, les relations professionnelles, pendant et après la transition.
- Les modalités d'utilisation des tableaux de qualification des impacts du changement et des besoins d'accompagnement des métiers, des populations ou des personnes impliquées, directement ou indirectement dans le processus du changement.
- La formulation des objectifs de formation des salariés impactés par le changement, précisant le type de compétences à acquérir pour mettre sous contrôle les conséquences des impacts du changement.
- L'entraînement à la conduite d'un projet du changement fondé sur une étude de cas : la transition et ses résonances en tant que facteur de réussite de la stratégie du changement.

Dans cette séquence, la pédagogie utilisée est démonstrative, inductive et en mode de projet et permet d'opérer le transfert des compétences nécessaires pour assurer le pilotage de projet du changement à partir d'un dossier fourni par le formateur. L'évaluation de la séquence s'opère sur la présentation individuelle d'un plan d'action de pilotage d'un projet du changement dans l'entreprise.

## 4. Accompagner le changement par une communication mobilisatrice

Lors de cette séquence de formation, il s'agit d'aborder le changement comme un atout stratégique pour l'entreprise face aux nouveaux enjeux économiques, sociaux et institutionnels dans une perspective d'optimisation de la mise en œuvre du projet d'entreprise. Elle traite les aspects méthodologiques de la stratégie de communication appliquée aux changements.

- L'entraînement à la maîtrise des enjeux relatifs à l'état de résistance, la prise en compte de la stratégie des acteurs sociaux, de l'imprévisibilité réactive du facteur humain, des interactions du pouvoir.
- La définition des besoins et des contenus de la communication qui vont accompagner le changement, en précisant qui a besoin de l'information, avec quel mode de transmission.
- L'élaboration du processus de communication appliqué au changement pour enclencher une prise de conscience des acteurs impliqués, favoriser l'adhésion au changement, créer un engagement.
- La mise au point des règles de transmission des informations dans la cohérence à tous les niveaux hiérarchiques, pour alimenter la conduite du changement dans les équipes.
- Le développement d'un plan de contingence pour éviter les pièges liés à l'association de l'information et de technologies de communication susceptibles de produire des effets contradictoires.
- Le développement d'un plan de communication intégré aux projets du changement et aux applications des méthodes de management d'un plan de communication : travaux pratiques d'application.
- L'entraînement à la maîtrise des techniques de communication en situations difficiles : comment agir efficacement face aux arguments, réels ou imaginaires, pour résister au changement.

Cette séquence de formation fait appel à la pédagogie démonstrative et inductive en mode de projet et permet de transférer au stagiaire une ingénierie méthodologique d'accompagnement de la stratégie d'entreprise. Quant à l'évaluation de la séquence, elle s'opère sur la présentation individuelle et en groupe d'un plan de communication appliqué au changement.

# Conduite du changement

## 5. Déployer son projet professionnel de manager des changements

Chaque stagiaire élabore son projet professionnel de manager des projets du changement dans un périmètre opérationnel. Il s'agit d'une approche collaborative et créative qui accompagne le stagiaire dans la construction de son projet et qui se traduit par :

- La formalisation participative et modélisation du projet et sa mise en forme organisationnelle avec le stagiaire, en cohérence avec le référentiel de compétences qui lui ont été transmis pendant la formation.
- La définition d'un processus stratégique de mise en œuvre du projet dans le cadre de son contexte professionnel pour chacune des actions à engager.
- La formalisation des plans d'action opérationnels pour déployer et réussir la réalisation de son projet professionnel dans les délais impartis et dans les conditions optimales.
- La validation de son projet professionnel sur le plan de la maîtrise opératoire de sa mise en œuvre, de sa faisabilité technique ainsi que sur le plan des capacités du stagiaire à le réaliser.
- La mise au point des modalités d'accompagnement du stagiaire dans son processus de progression post formation sous forme des sessions individualisées en ligne, selon rythme d'avancement du stagiaire et à sa demande.

La présentation du projet est effectuée par le stagiaire et enregistrée sur le support numérique. Ensuite, elle est analysée et évaluée sur la base des critères de faisabilité et de performance. Le projet professionnel devient ainsi l'élément central du suivi et de l'évaluation post formation (à froid). Les pédagogies utilisées : mode projet associé avec inductive, interrogative et démonstrative.

## Ingénierie de formation

La fourniture d'une documentation technique complète qui constitue le support de formation et de transfert des compétences au stagiaire, fait partie intégrante de cette prestation de formation. Il s'agit d'un support pédagogique de base qui permet au stagiaire de consulter les référentiels méthodologiques des objectifs de formation traités lors de différentes séquences de cette formation. Il constitue un dispositif de référence sur la formation et les missions à accomplir par le stagiaire.

L'ingénierie de formation dédiée à la conduite du changement, mise à disposition du stagiaire, est validée sur la base des critères de performance intégrant la notion du retour sur investissement aussi bien pour les stagiaires que pour leur entreprise. Les supports pédagogiques ainsi constitués sont constamment mis à jour et validés par le [Comité de Veille](#) composé de consultants partenaires et des enseignants chercheurs.

- Ils contiennent tous les éléments techniques et méthodologiques abordés pendant la formation,
- Ils servent en tant que fil conducteur pédagogique tout au long de cette formation,
- Ils constituent des ressources méthodologiques pour appliquer les compétences acquises,
- Ils servent de référentiel et guide pour la mise en œuvre du projet professionnel.

C'est avec clarté et efficacité que ce dispositif méthodologique guidera le stagiaire dans l'acquisition de compétences en matière de la conduite du changement. Cette formation peut être suivie, sur la demande du stagiaire, par un coaching de progression qui lui permet de trouver avec son formateur, des solutions spécifiques à ses attentes professionnelles complémentaires.

Voilà pourquoi la documentation technique qui est remise au stagiaire lors de cette formation contient environ 200 pages, accompagnée d'une fourniture d'outils méthodologiques sous forme de fichiers numériques ayant pour objectif de favoriser l'auto-perfectionnement du stagiaire après la formation. Il s'agit des fondements méthodologiques de la formation, issus des recherches et des pratiques formalisées par LCA Performances Ltd et font l'objet du Dépôt Légal avec l'attribution du numéro d'enregistrement ISBN.

# Conduite du changement

## Organisation de la formation

Compte tenu du caractère intensif de la formation nécessitant une concentration soutenue et une forte implication aux entraînements de mises en situation, les conditions matérielles et organisationnelles se doivent d'être à la hauteur de l'enjeu. Alors, pour maintenir la cohésion et la dynamique du groupe, LCA Performances Ltd offre aux stagiaires les repas du midi qui sont pris en commun avec le formateur ainsi qu'un choix de sites de formation retenus offrant un meilleur environnement possible afin d'assurer une meilleure performance des stagiaires. Les sites de formation sont équipés d'ascenseurs et toilettes à accès handicapé.

### L'accueil des stagiaires

Nous suggérons aux participants de se présenter sur le lieu de formation 15 minutes en avance : ils seront accueillis par leur formateur [Yves JAUCYER](#), autour d'un petit déjeuner. A cette occasion, il leur transmet un dossier contenant le livret d'accueil, le programme détaillé de formation et fait émarger la feuille de présence.

### Les horaires et la durée de la formation :

La durée est de 3 jours consécutifs / 7 heures par jour soit 21 heures. La formation se déroule de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30. L'horaire du dernier jour de formation peut être aménagé en fonction des horaires des trains ou d'avions des stagiaires.

### Le lieu de la formation :

La formation se déroule à Paris ou à Nantes. L'information concernant le lieu de son déroulement et les conditions d'accès au site de formation est communiquée aux participants dès leur inscription effective. Les réservations de chambres et leurs prises en charge sont assurées individuellement par chaque stagiaire ainsi que les frais de déplacement. Tout en respectant son budget, le stagiaire trouvera facilement un hôtel à proximité du lieu de la formation. Le nombre des stagiaires inscrit à cette formation est limité à 6 afin que chacun puisse bénéficier d'un suivi pédagogique personnalisé. Les formations sont maintenues quel que soit le nombre de participants inscrits.

De plus, le stagiaire peut à tout moment joindre [Sylvie LEFEVRE](#), notre responsable de formation pour connaître les modalités administratives relatives à son inscription, les différentes possibilités de financement de sa formation. LCA Performances Ltd gère tous les aspects logistiques de formation en temps réel et répond à toute demande d'information formulé par le stagiaire.

## Méthodes pédagogiques et évaluatives

### 1. Phase préparatoire de la formation

Le processus pédagogique est activé dès la phase préparatoire du stagiaire à la formation. Cette phase s'opère en ligne, de façon collaborative par le stagiaire et le formateur. Elle s'appuie sur les dossiers d'auto-évaluation de profil socioprofessionnel du stagiaire, le diagnostic de ses capacités communicatives et l'analyse de son habilité à traduire son expertise ou son expérience professionnelle en capacité à manager les projets du changement. Cette procédure positionne le stagiaire comme acteur de sa propre formation en lui permettant :

- D'accéder aux contenus préparatoires, rassembler les ressources et préparer sa formation.
- De réaliser le diagnostic de ses potentialités en matière de la communication.
- De se mettre en phase avec les objectifs de formation et des contenus du programme.
- De traduire son expertise ou son expérience en capacité de piloter les projets du changement.
- De transmettre au formateur les grilles de dépouillement des diagnostics pour le traitement.

Les diagnostics, les grilles d'analyse et les questionnaires lui sont communiqués 15 jours avant le début de la formation afin de réaliser les travaux préparatoires dans des conditions optimales. L'analyse de ces travaux permet au formateur de synchroniser le profil socioprofessionnel du stagiaire par rapport aux objectifs de formation et de personnaliser le processus pédagogique. Dans le cas où le stagiaire évolue dans un environnement professionnel complexe, un entretien à distance est effectué.

# Conduite du changement

## 2. Phase de formation présentielle et son évaluation

Le processus pédagogique est synchronisé avec son profil socioprofessionnel afin d'optimiser l'intégration des compétences nécessaires pour manager les projets du changement. La phase de formation présentielle se traduit par le déploiement de pédagogies différencielles et l'évaluation des résultats des acquis à chaque séquence de la formation au travers des études de cas, présentation individuelle des travaux de synthèses, mises en situation professionnelle des stagiaires. Cette formation fait appel aux pédagogies telles que : inductive, démonstrative, interrogative et mode de projet. Ce dispositif pédagogique permet au stagiaire de :

- S'approprier de nouvelles compétences à l'aide d'une pédagogie différencielle de mises en situation réelle.
- Relier ses compétences avec les objectifs de formation dans une dynamique fonctionnelle.
- Développer une approche de la formation personnalisée d'optimisation de ses ressources.
- Déployer son projet professionnel et formaliser ses plans d'action de progression.

La dernière séquence de la formation présentielle est spécialement réservée à la formalisation, par le stagiaire et avec l'aide du formateur, de son projet professionnel assorti de préconisations méthodologiques et d'un plan d'action de progrès individuel qui fera l'objet d'un suivi pédagogique et évaluatif en ligne après la formation.

Une évaluation globale, à chaud, de la session est réalisée à la fin de la formation à l'aide d'un questionnaire, qui prend en compte les acquis du stagiaire par rapport aux critères qui font référence aux objectifs et au contenu de la formation, à la qualité de l'animation, au degré d'implication des stagiaires, à l'organisation de la formation, aux bénéfices pour les stagiaires, aux actions de la mise en œuvre des acquis et à l'appréciation de la personne même du formateur.

## 3. Phase de suivi et d'évaluation post-formation

Elle est activée après la formation et se focalise sur les projets professionnels et les plans d'action de progrès, développés par le stagiaire avant la fin de l'étape présentielle. Ces plans d'action se traduisent par la mise en application de nouveaux acquis dans le contexte professionnel du stagiaire. Le suivi des plans d'action de progression est à la fois pédagogique et évaluatif. Le processus s'effectue de façon collaborative par des sessions de télécoaching personnalisé sur demande du stagiaire et/ou de son manager.

Cette intervention respecte le rythme de l'avancement des actions faisant l'objet du projet professionnel du stagiaire ainsi que sur les résultats d'évaluation de la mise en application des acquis. Une évaluation, sur la base d'un questionnaire, couvrant les objectifs de formation est communiquée par le formateur au stagiaire, un dossier de synthèse est réalisé par le stagiaire et expédié au formateur 3 mois après la formation. Après l'analyse de ces travaux par le formateur, un rendez-vous est fixé et finalisé par une réunion de travail en ligne avec le stagiaire et qui lui restitue l'évaluation assortie de préconisations pour progresser.

Le bilan des performances professionnelles du stagiaire s'effectue 6 mois après la session de formation pour valider la démarche du suivi intermédiaire et vérifier que le stagiaire a bien intégré le dispositif méthodologique transféré dans sa pratique professionnelle. Cette session en ligne vise également à évaluer les résultats des expériences réussies sur le plan des méthodes utilisées, les postures adoptées, les objectifs de performance atteints.

# Conduite du changement

## Validation des acquis

L'évaluation des résultats des acquis s'effectue à chaque séquence de la formation présentielle au travers des études de cas, présentation individuelle des travaux de synthèses, mises en situation professionnelle du stagiaire. En fin de formation, une évaluation à chaud est effectuée et une attestation de présence ainsi qu'une attestation de fin de formation sont remises au stagiaire. Cette formation ne donne pas lieu à une évaluation formalisée ni académique des acquis de la formation devant un jury.

## Modalités d'inscription

A réception de l'inscription effectuée en ligne ou par téléphone, nous vous adressons par email, une confirmation d'inscription avec le règlement intérieur à transmettre au participant. Par courrier ou email, selon votre choix, nous adressons une convention de formation en 2 exemplaires pour une entreprise ou un contrat de formation professionnelle, si c'est une inscription à titre personnel, ainsi qu'une convocation, une plaquette de présentation du lieu de la formation et les modalités d'accès, le programme de formation indiquant le lieu et la date de la session retenue. Si votre formation fait l'objet d'une demande de prise en charge par votre OPCA, merci de nous en informer au moment de votre inscription. N'hésitez pas à nous contacter pour toute demande d'information complémentaire. **Date limite d'inscription** : 5 jours ouvrés et dans la mesure où il reste des places.

## Prix de la formation pour 1 stagiaire

Eléments constitutifs du budget	Nombre heures	Montant global
Réalisation de la session de formation : 93,80 €/h	21	1.970, 00 €
TOTAL NET	21	1.970, 00 €

Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de la TVA, par autorisation des services fiscaux.



# Conduite du changement

## Conditions générales

Une convention de formation est établie par l'organisme de formation LCA Performances, enregistré auprès de la DIRECCTE d'Ile de France sous le numéro : N°11753415275. SIRET 43314097700037 NAF 7022Z. Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux. Après la formation, vous recevez une facture en 2 exemplaires, une attestation de fin de formation, une attestation de présence, une feuille de présence et une copie de l'évaluation pédagogique. Evaluation pédagogique à remplir le dernier jour de la formation par le stagiaire.

En cas d'empêchement pour un participant d'assister effectivement à la session à laquelle il est inscrit, l'entreprise peut lui substituer un autre collaborateur avec l'accord de l'organisme de formation. Sauf cas de force majeure, pour toute annulation faite moins de 14 jours avant le début de la formation, LCA Performances Ltd facturera les frais d'annulation correspondant à 100% du prix de la formation. En cas d'absence ou d'abandon d'un participant en cours de formation, celle-ci sera facturée en totalité. Dans ce cas, il ne peut pas y avoir de prise en charge par l'OPCA.

Dans le cas de force majeure, l'organisme de formation se réserve le droit d'annuler la formation, au plus tard une semaine avant la date prévue. Dans cette hypothèse, le montant des droits d'inscription sera intégralement remboursé. En cas d'interruption de la formation durant son déroulement, par l'organisme de formation, celui-ci s'engage à rembourser le client, au prorata des heures non effectuées. Ce versement ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'OPCA. Le règlement de la formation doit être effectué à réception de la facture, sauf dans le cas où la formation est prise en charge directement par un OPCA ou financeur public.

L'organisme de formation déclare être assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie MAAF sous le numéro 175641915 C 001. L'organisme de formation limite sa responsabilité résultant de l'exécution ou de l'inexécution des obligations décrites au présent contrat, à un montant égal au plafond de la garantie définie par la police en vigueur à la date de la souscription du contrat. En conséquence, le Client renonce à l'exercice de tout recours contre l'organisme de formation et son assureur au-delà de la limite des sommes assurées et s'engage à y faire renoncer son assureur dans les mêmes conditions.

Ce programme de formation est la propriété de l'Institut de formation, LCA Performances Ltd, conformément à la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle, tous les droits de reproduction sont réservés. L'affichage du contenu sans comme référence LCA Performances Ltd, la modification de ce programme de formation sur un support électronique ou sur un support papier sont interdits, sauf autorisation écrite de la société LCA Performances Ltd. Tout contrevenant à cette protection fera l'objet de poursuites. Le site web <http://www.lca-performances.com> est archivé à la BNF et déposé à la Société Des Gens de Lettres (SGDL).

## CONTACT

Sylvie LEFEVRE  
Tél. : 01 42 26 07 54  
[info@lca-performances.com](mailto:info@lca-performances.com)