

# Conduite des entretiens professionnels

• Contexte de formation .....	2
• Objectifs de compétences.....	2
• Programme de formation .....	3
• Ingénierie de formation .....	5
• Organisation de la formation .....	6
• Méthodes pédagogiques et évaluatives .....	6
• Validation des acquis .....	8
• Modalités d'inscription .....	8
• Prix de formation .....	8
• Conditions générales .....	9

## SOMMAIRE

### Contact

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

### Dates des sessions

Paris : 12-14 septembre 2018  
Paris : 7-9 novembre 2018  
Paris : 18-20 février 2019  
Nantes : 24-26 avril 2019  
Paris : 24-26 juin 2019  
Paris : 2-4 août 2019  
Nantes : 20-22 novembre 2019

### LCA Performances Ltd

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

# Conduite des entretiens professionnels

La formation entretien professionnel part du principe que la maîtrise des entretiens est devenue un critère de performance dans l'exercice de la plupart des métiers. Elle met à la disposition du stagiaire toutes les techniques et les méthodes qui vont lui permettre de maîtriser les situations dans lesquelles bien conduire un entretien professionnel constitue un des facteurs déterminant de l'efficacité professionnelle. Une maîtrise professionnelle des mécanismes d'entretiens nécessite également une parfaite maîtrise de la communication. De plus, l'efficacité d'un entretien professionnel dépend pour beaucoup du comportement de chacun, mais aussi d'une capacité à décrypter les attitudes et les mobiles de ses interlocuteurs.

Quelle que soit votre position dans l'entreprise, mener à bien un entretien professionnel constitue l'un des principaux leviers de l'efficacité personnelle. La pratique de conduite d'un entretien professionnel devient alors un élément de motivation. Développant un dispositif des compétences transférables dans sa pratique professionnelle, cette formation se présente comme une base pédagogique dont la fonction est de fournir une réponse sur mesure à chaque participant. Toutes ces méthodes, compétences et outils, vous les découvrirez ici dans cette formation entretien professionnel.

## **Le public visé**

Cette formation s'adresse aux managers, commerciaux, technico-commerciaux, attachés commerciaux, vendeurs sédentaires, ingénieurs commerciaux, responsables du monde associatif, conseillers commerciaux, chargés de clientèle et à tous ceux et celles qui souhaitent créer, adapter, perfectionner ou développer leurs compétences et faire évoluer leur capacité professionnelle à l'aide de la maîtrise des entretiens professionnels.

## **Le prérequis - conditions d'accès**

En tant qu'une formation de perfectionnement pour ces fonctions, elle ne nécessite pas de prérequis spécifiques en matière de diplômes ou de certification. Cependant la possession d'une expérience professionnelle est souhaitée afin d'optimiser le retour sur investissement de la formation. Dès la validation de la candidature, sur la base d'un dossier préparatoire, [Yves JAUCYER](#) le formateur intervenant effectue l'ajustement entre les objectifs de formation, le profil socioprofessionnel du candidat et ses attentes spécifiques.

## **Objectifs de développement des compétences**

L'efficacité de la conduite d'un entretien professionnel ne dépend pas seulement d'une organisation irréprochable et des méthodes performantes. Elle dépend également de la manière avec laquelle on conduit et régule la dynamique relationnelle, tout au long de l'entretien pour atteindre les objectifs fixés. Il s'agit d'acquérir un regard neuf sur ses potentialités en matière de la conduite des entretiens professionnels. Voici les objectifs que cette formation à la conduite d'entretien professionnel permet d'atteindre :

- Maîtriser les bases de communication en situation d'entretien professionnel par l'appropriation des méthodes qui font émerger une qualité relationnelle optimale grâce à l'acquisition des capacités d'expression persuasive.
- Préparer et organiser un entretien professionnel pour favoriser les échanges et le dialogue positif en réduisant les obstacles lors de la conduite d'entretiens face à un ou plusieurs interlocuteurs.
- Impliquer son interlocuteur dans l'entretien pour faire avancer l'entretien de manière positive et constructive, répondant aux critères de relations professionnelles motivantes et efficaces avec ses interlocuteurs internes ou externes.
- S'entraîner à la conduite de l'entretien professionnel en appliquant le savoir-faire acquis et les comportements professionnels pour mener efficacement un entretien et le conduire avec succès en toute circonstance.
- Déployer son plan d'action de progrès et opérer l'ancrage des compétences acquises rendant le stagiaire capable de conduire efficacement tous types d'entretien professionnel.

La formation à l'entretien professionnel développe un dispositif des méthodes et des outils opérationnels qui permettront au stagiaire d'atteindre ces objectifs. Tout au long de cette formation, le stagiaire bénéficie des conseils pédagogiques personnalisés de la part du consultant formateur pour optimiser l'appropriation de nouvelles compétences.

# Conduite des entretiens professionnels

## Programme de formation

### 1. Maîtriser les bases de communication en situation d'entretien

Lors de cette séquence de formation, le stagiaire est orienté vers l'analyse de son profil de communicant qui a pour objectif de faire une meilleure connaissance de soi. Il s'agit également d'acquérir une maîtrise des compétences communicatives en cohérence avec le référentiel méthodologique de la conduite d'entretien professionnel. Elle permet également d'acquérir des méthodes et des outils de communication dont le stagiaire a besoin pour atteindre plus facilement ses objectifs d'entretiens.

- La réalisation du diagnostic de ses attitudes spontanées en situation de communication interpersonnelle.
- L'analyse de son profil personnel de communicant en situation de conduite d'un entretien.
- Le repérage des conséquences que chaque type d'attitude peut produire face aux différents profils d'interlocuteurs.
- Les quatre approches comportementales des interlocuteurs : valeurs, processus de communication, motivations et besoins.
- Les techniques de reformulation, de questionnement, d'expression verbale en situation d'entretien.
- Les méthodes pour comprendre les attitudes des interlocuteurs et savoir comment s'ajuster en conséquence.
- Les techniques pour décoder les effets efficaces et inefficaces de son profil de communicant en situation.
- La mise en phase de ses attitudes communicatives avec le référentiel des quatre principaux profils d'interlocuteurs.
- Les entraînements à l'usage des techniques de communication active au travers des mises en situation.
- Les comportements professionnels qui fluidifient les relations et aident à dépasser les dérapages.

Lors de cette séquence de formation, le stagiaire intègre les mécanismes de communication nécessaires pour optimiser la réussite de ses entretiens professionnels. Les pédagogies appliquées sont, pour l'essentiel, inductive, interrogative et démonstrative. Elles s'appuient sur les travaux préparatoires incluant un dossier d'autodiagnostic de son profil de communicant.

### 2. Préparer et organiser un entretien professionnel

Cette séquence de formation est centrée sur l'appropriation des outils et les méthodes de préparation et d'organisation simples et efficaces de ses entretiens pour libérer au maximum ses potentialités professionnelles. C'est-à-dire d'organiser son temps en stratège, de manière à choisir les priorités essentielles pour le développement de son efficacité personnelle ainsi que celle de son interlocuteur.

- Les entraînements à la préparation des entretiens en simulant la présence des différentes typologies d'interlocuteurs.
- L'analyse de ses points forts et faibles lors des entretiens antérieurs au niveau de son leadership et de ses compétences.
- Les différents types d'entretiens, d'information, de décisions, d'évaluation, de résolution des problèmes.
- Le choix des modalités organisationnelles, leur contenu et les stratégies de leur déroulement.
- Les avantages et les inconvénients de chaque type de stratégie de la conduite d'entretien.
- Les critères d'établissement d'une liste des sujets à traiter en lien direct avec les objectifs prioritaires.
- La définition du degré d'importance d'un entretien, rédiger et communiquer les objectifs à l'interlocuteur.
- Les méthodes de travail avec les personnes réputées difficiles qui pourraient perturber le déroulement de l'entretien.
- Le mode de détection des signaux faibles des conflits latents et d'anticipation des solutions appropriées.
- La définition d'une stratégie de communication et de conduite d'entretien professionnel.

L'action pédagogique de la séquence s'appuie sur les méthodes et des outils d'organisation des entretiens qui vont permettre au stagiaire d'intégrer ces compétences dans son métier ou fonction et de systématiser leur application. Les pédagogies appliquées lors de cette séquence de formation sont, pour l'essentiel, inductive, démonstrative. Elles s'appuient sur les dossiers préparatoires et des check-lists transmis par le formateur.

# Conduite des entretiens professionnels

## 3. Impliquer son interlocuteur dans l'entretien

La maîtrise des méthodes pour impliquer son interlocuteur dans l'entretien afin d'atteindre une efficacité optimale, fait partie intégrante de cette séquence de formation. Ainsi, chaque stagiaire s'approprie des méthodes pour créer une participation dynamique de son interlocuteur, tout en sachant écouter de façon empathique, questionner, reformuler et comprendre ses motivations, donner envie d'en savoir plus et de rendre chacun responsable du succès de l'entretien professionnel.

- Les techniques d'écoute empathique pour encourager l'implication de l'interlocuteur dès le démarrage de l'entretien.
- Les méthodes de cadrage de différents profils d'interlocuteurs tels que : je sais tout, le muet, l'obstiné, le critiqueur, le bavard.
- Les techniques pour faire adhérer l'interlocuteur aux objectifs de l'entretien et travailler efficacement ensemble.
- Les différentes méthodes pour maîtriser les situations faisant obstacle à l'implication, les objections et conflits d'intérêt.
- Les modalités de répartition de rôles pour rendre l'entretien professionnel le plus productif.
- L'appropriation des méthodes qui offrent, à chacun de interlocuteurs, à s'impliquer dans la prise de décision.
- Le mode opératoire pour évaluer et mettre en évidence des progrès accomplis au cours de l'entretien.
- Les entraînements et mises en situation par des simulations pratiques qui donnent l'envie de s'impliquer.
- Les méthodes de débriefing à l'aide des grilles d'évaluation de l'entretien.

Après cette séquence de formation, toutes ces méthodes d'implication de différents interlocuteurs lors des entretiens professionnels, n'auront plus aucun secret pour le stagiaire. Les travaux pratiques sont réalisés à partir des ressources et supports pédagogiques mis à la disposition du stagiaire par le formateur. Le stagiaire est évalué sur sa capacité à impliquer un interlocuteur dans le processus d'entretien lors de la mise en situation. Les travaux font appel aux pédagogies telles que : inductive, interrogative et démonstrative.

## 4. S'entraîner à la conduite de l'entretien professionnel

Maîtriser les techniques de conduite de différents entretiens professionnels, atteindre une qualité relationnelle optimale et acquérir les méthodologies à chaque phase d'entretien, fait partie de l'entraînement par la mise en situation lors de la présente séquence de formation. Ainsi, chaque stagiaire s'approprie des compétences pour réussir la conduite de différents types d'entretiens.

- L'accueil de l'interlocuteur et la présentation des méthodes de travail et l'objectif de l'entretien.
- Les modes de fonctionnement les plus courants dans la relation interpersonnelle pendant les entretiens.
- Les méthodes d'anticipation des conflits notamment par la gestion des interlocuteurs difficiles.
- L'appropriation des techniques de conduite d'entretien par les mises en situation à l'aide de cas proposé par le formateur.
- Les mises en situation permettant d'amener chaque interlocuteur à apporter sa contribution aux échanges.
- Les différents types de comportements pour communiquer positivement des informations difficiles à son interlocuteur.
- La maîtrise des méthodes de synthèse des échanges, des étapes et des points significatifs de l'entretien.
- Le processus méthodologique de prise de décision en situation de l'entretien professionnel.
- La formalisation des décisions et du compte rendu assortis d'un plan d'action de la mise en œuvre.
- Conclure l'entretien, synthétiser les résultats, communiquer à son interlocuteur les décisions prises.

Cette formation séquence est ponctuée d'apports techniques, de synthèses et de mises en situation de conduite d'entretien. Il s'agit d'une approche stratégique, indispensable pour anticiper les réactions et favoriser le travail pendant l'entretien. Les applications pratiques sont réalisées à partir des ressources méthodologiques mises à la disposition de stagiaire. Les pédagogies déployées sont : inductive, interrogative et démonstrative. Le stagiaire est évalué sur sa capacité à conduire un entretien professionnel sur un thème ou un objectif de son choix.

# Conduite des entretiens professionnels

## 5. Déployer son plan d'action de progression

La présente séquence de formation permet au stagiaire de révéler à lui-même la maîtrise des modes opératoires de la conduite des entretiens professionnels. Dans un cadre associant des analyses et les mises en application, elle permet au stagiaire d'optimiser la performance de ses entretiens tout en les rendant motivants pour ses interlocuteurs.

- La formalisation collaborative et modélisation du plan d'action de progrès, avec le stagiaire, en cohérence avec le référentiel de compétences méthodologiques, organisationnelles et comportementales intervenant dans la conduite d'entretiens.
- La formalisation des plans d'action de progrès pour développer son efficacité en situation de la conduite des entretiens dans les conditions optimales.
- La validation de son plan d'action de progrès sur le plan de sa mise en œuvre, de sa faisabilité technique ainsi que sur le plan des capacités du stagiaire à l'intégrer dans sa pratique professionnelle.
- La mise au point des modalités d'accompagnement du stagiaire dans son processus de progression post formation sous forme de sessions de suivi individualisé en ligne.

La présentation du plan d'action de progrès 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 plan d'action de progrès devient ainsi l'élément central du suivi et de l'évaluation post formation (à froid). Les pédagogies utilisées lors de cette séquence : 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, 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 conduite d'entretien professionnel. 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 150 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, 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 des entretiens professionnels

## 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 formulée 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 mode d'organisation de la conduite des entretiens. 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 en situation d'entretien.
- De se mettre en phase avec les objectifs de formation et des contenus du programme.
- De transmettre au formateur les grilles de dépouillement des diagnostics pour le traitement.

Dès la validation de la candidature, [Yves JAUCYER](#) le formateur intervenant effectue l'ajustement entre les objectifs de formation, le profil socioprofessionnel du candidat, ses attentes spécifiques et personnalise le processus pédagogique. Dans le cas où le stagiaire évolue dans un environnement professionnel complexe, un entretien à distance est effectué.

# Conduite des entretiens professionnels

## 2. Phase de formation présentielle et son évaluation

Le processus pédagogique est synchronisé avec le profil socioprofessionnel du stagiaire afin d'optimiser l'intégration des compétences nécessaires pour la conduite des entretiens professionnels. La phase de formation présentielle se traduit par le déploiement de pédagogies différentielles 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 différentielle de mises en situation.
- Relier ses compétences avec les objectifs de formation dans une dynamique fonctionnelle.
- Développer une approche de la formation personnalisée d'optimisation de ses ressources.
- 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 plan d'action de progression assorti de préconisations méthodologiques 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 et les objectifs atteints. De plus, le stagiaire sera contacté en ligne par [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com) pour répondre, s'il le souhaite, à un questionnaire évaluatif sur sa formation. Il peut également évaluer sa formation sur <https://procontact.afnor.org/recherche/formation-professionnelle>

# Conduite des entretiens professionnels

## 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 : 93,81 €/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.



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE LCA PERFORMANCES LTD

## 1. PRESENTATION

LCA Performances Ltd est un organisme de formation professionnelle dont l'établissement principal est établi 37 rue d'Amsterdam – 75008 PARIS France. LCA Performances Ltd développe, commercialise et dispense des actions de formation en présentiel inter et intra entreprises.

## 2. DEFINITIONS

Client : cocontractant de LCA Performances Ltd.

## 3. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Le client se porte garant du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de LCA Performances Ltd, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

## 4. DISPOSITIONS COMMUNES POUR LES FORMATIONS

4.1 Formation interentreprises : formation sur catalogue réalisée dans des locaux mis à disposition par LCA Performances Ltd. Formation sur mesure : composée de plusieurs sessions interentreprises issues du catalogue au libre choix du client.

4.2 Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un Client. Le lieu de son déroulement est dans des locaux mis à la disposition du client par LCA Performances Ltd.

## 5. DOCUMENTS CONTRACTUELS

LCA Performances Ltd fait parvenir au client, une convention de formation professionnelle continue en 2 exemplaires établie selon les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail. Le client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à LCA Performances Ltd un exemplaire, paraphé signé et tamponné. Les formations sont également ouvertes aux participants qui s'inscrivent à titre personnel ou d'une entreprise basée à l'étranger. Une feuille de présence, copies de l'attestation d'assiduité en formation, attestation individuelle de formation et évaluation pédagogique réalisée à chaud sont adressées au client après la formation.

## 6. CONDITIONS FINANCIERES

6.1 Pour une formation en interentreprises : pour les entreprises publiques et privées : la facture transmise après la formation est à régler sous 30 jours, sauf si la formation est prise en charge par un OPCA avec subrogation de paiement. L'accord de prise en charge par l'OPCA doit nous parvenir avant le début de la formation. Dans le cas contraire, nous facturons au client qui pourra ensuite se faire rembourser par son OPCA. Exception faite pour les inscriptions 15 jours avant le début de la session de formation choisie. Pour les particuliers et les entreprises basées à l'étranger : la facture est transmise avec le contrat de formation professionnelle ou la convention de formation professionnelle continue lors de la validation de l'inscription. Le règlement est effectué avant le début de la formation, par chèque ou virement bancaire.

6.2. Pour une formation intra-entreprise : une proposition commerciale et financière sera préalablement établie par LCA Performances Ltd. Un acompte de 30% sera versé par le client à la signature de la convention de formation professionnelle continue, sauf si la formation est prise en charge par un OPCA avec subrogation de paiement.

L'accord de prise en charge par l'OPCA doit nous parvenir avant le début de la formation. Le solde est dû à 30 jours à réception de la facture établie après la formation et à régler à réception.

### 6.3 Annulation d'une formation

6.3.1 annulation d'une formation interentreprises par le client : en raison des frais fixes inhérents à la préparation et à l'organisation de la formation, pour toute annulation faite moins de 14 jours avant le début du stage, l'organisme de formation facturera les frais d'annulation correspondant à 100% du prix de la formation. Cependant, l'Entreprise pourra substituer au participant absent, un autre participant avec l'accord d'LCA Performances Ltd. En cas d'abandon en cours de session du participant, LCA Performances Ltd facturera le coût de la formation dans son intégralité. Dans ce cas, il ne peut pas y avoir de prise en charge par l'OPCA.

6.3.2 annulation d'une formation intra-entreprise par le client : 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 du groupe 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.

6.3.3 annulation d'une formation interentreprises par LCA Performances Ltd : 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.

### 6.4 Facturation – règlement

Tous les prix sont exprimés en euros et Net. Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux. Sauf convention contraire, le règlement est effectué par chèque ou virement bancaire dans les 30 jours à réception de la facture. Nos informations bancaires sont indiquées sur la facture et un IBAN est joint au dossier d'inscription. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après une mise en demeure restée sans effet dans les 8 jours ouvrables, une pénalité de retard de paiement, sera appliquée. Pénalité de 10% conformément aux modalités précisées dans l'Article L. 441-6 du code de commerce. Pour les professionnels, une indemnité minimum forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera exigible (Décret du 2012-1115 du 9 octobre 2012). Si la mise en demeure est restée sans effet, le dossier est transféré à notre avocat, Maître Cyrille GUILLOU, Avocat au barreau d'Angers, afin qu'il engage toute voie de droit en vue de recouvrement de la facture impayée. Les frais de procédure sont à la charge du client.

## 7. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET MARQUES

Tous les éléments de ce site, notamment les textes, logos, images, programmes de formation, livres, articles, manuels pédagogiques ou toute autre publication sont la propriété de LCA Performances Ltd, et sont protégés à ce titre par la législation relative aux droits de propriété intellectuelle et aux bases de données. L'utilisateur ne peut en aucun cas utiliser, distribuer, copier, reproduire, modifier, dénaturer ou transmettre le site ou des éléments du site sans l'autorisation écrite et préalable de LCA Performances Ltd ou des titulaires des droits. Les modules de formation, les diagnostics et tous documents annexes papier ou sur clé USB remis aux stagiaires/clients lors de la formation sont exclusivement à usage personnel.

Le client s'interdit toute reproduction ou modification même partielle, de transmission ou distribution du module de formation et documents annexes remis sur clé USB ou papier, les documents divers remis au stagiaire durant sa formation. En outre, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

Les droits d'utilisation de tout matériel technique utilisé pour la réalisation de la mission, ainsi que les droits d'auteur restent la propriété de LCA Performances Ltd. LCA Performances Ltd est déclarée à l'AFNIL sous le N° 978-2-35994 et les modules de formation ont fait l'objet de dépôt à la BNF ou à la SGDL. Tout contrevenant à cette protection fera l'objet de poursuites. Le site web [www.lca-performances.com](http://www.lca-performances.com) est archivé à la BNF et déposé à la Société Des Gens de Lettres (SGDL). Tous les programmes de formation sont déposés à la Société Des Gens de Lettres ainsi que les catalogues. Les modules de formation transmis aux stagiaires sont protégés par les droits d'auteur et déclarés à la BNF ou à la Société Des Gens de Lettres.

## 8. CONFIDENTIALITES

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par LCA Performances Ltd au client. LCA Performances Ltd s'engage à ne pas communiquer à des tiers, les informations transmises par le client, y compris les informations concernant leurs salariés.

## 9. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque stagiaire que des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par LCA Performances Ltd aux fins de réalisation et de suivi de la formation :

- envoi des dossiers inhérents aux conditions d'accès à une formation,
- questionnaire individuel évaluatif du niveau de savoir avant la formation et en fin de formation,
- suivi de formation,
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du demandeur peut être adressée à LCA Performances Ltd.

Le client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent son salariés/stagiaire et auxquelles il aura eu accès. LCA Performances Ltd conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis par le stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

## 10. LITIGE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE TERRITORIALE

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige entre le CLIENT et LCA Performances Ltd, le règlement sera du ressort du Tribunal de Commerce d'ANGERS, France