

# Formation gestion des conflits

|  |   |
|--|---|
| • Contexte de formation .....                | 2 |
| • Objectifs de compétences.....              | 2 |
| • Programme de formation .....               | 3 |
| • Ingénierie de formation .....              | 5 |
| • Organisation de la formation .....         | 5 |
| • Méthodes pédagogiques et évaluatives ..... | 6 |
| • Validation des acquis .....                | 7 |
| • Modalités d'inscription .....              | 7 |
| • Prix de formation .....                    | 7 |
| • Conditions générales .....                 | 8 |

## SOMMAIRE

### Contact

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

### Dates des sessions

Nantes : 3-5 septembre 2018  
Paris : 5-7 novembre 2018  
Paris : 25-27 février 2019  
Nantes : 23-25 avril 2019  
Paris : 1-3 juillet 2019  
Paris : 9-11 octobre 2019  
Nantes : 18-20 décembre 2019

### LCA Performances Ltd

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

# Formation gestion des conflits

Si votre travail consiste à manager une équipe, à optimiser les relations clients, à gérer les relations sociales ou à trancher et à arbitrer des décisions importantes dans l'activité professionnelle, cette formation gestion de conflits correspond parfaitement à ces enjeux. Elle vous permet d'acquérir des méthodes et des techniques pour gérer les conflits qui peuvent naître de divergences de vue, d'incompatibilité apparente d'intérêt ou d'opinion. Cette formation permet également, de mieux se connaître pour détecter et gérer efficacement ses émotions, bien souvent à l'origine des interactions relationnelles dégradées.

La présente formation transmet au stagiaire les compétences nécessaires pour réguler, gérer et résoudre les situations conflictuelles en s'appuyant sur un dispositif de méthodes lui permettant d'identifier et traiter les signaux avant-coureurs des conflits latents au niveau individuel, collectif et organisationnel. Il saura comment décrypter les comportements symptomatiques des conflits et résoudre les difficultés dès la perception des signaux précurseurs. Conçue pour optimiser les compétences en matière de gestion de conflit et développer ses potentialités, cette formation alterne des apports conceptuels avec des exercices pratiques permettant l'appropriation des méthodes opératoires et leur mise en pratique dans son contexte professionnel et/ou personnel.

## Le public visé

Cette formation s'adresse aux responsables des ressources humaines, aux managers opérationnels ou fonctionnels, aux formateurs, aux responsables commerciaux, aux agents de maîtrise, aux fonctionnaires exposés au public, aux consultants d'entreprise ou indépendants, responsables de formation et à tous ceux et celles qui souhaitent adapter, perfectionner ou développer les nouvelles compétences en matière de gestion de conflits pour faire évoluer leur expertise, leur carrière professionnelle ou tout simplement accroître leur efficacité professionnelle.

## Le prérequis - conditions d'accès

Cette formation ne nécessite pas d'un diplôme particulier. Cependant, la possession d'une expérience professionnelle dans l'un des métiers précités, à forte fréquence et/ou intensité relationnelle, est souhaitée afin de tirer le meilleur profit 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

La présente formation est abordée dans une optique technique et psychologique. Ici, le stagiaire acquiert une nouvelle perception de lui-même et de son environnement professionnel. Il passera de la logique de gestion des impacts de conflits à une logique stratégique de la résolution des conflits en éliminant leurs causes. Voici les objectifs que cette formation vise à atteindre :

- Mieux se connaître pour mieux agir sur ses comportements en situation de conflits et déployer des attitudes favorables à l'instauration des relations synergiques avec son environnement professionnel.
- Comprendre en quoi les conflits sont inévitables dans toute activité humaine et comment ils peuvent être facteurs de progrès et d'amélioration de maturité professionnelle
- Optimiser ses ressources méthodologiques et psychologiques pour mieux adapter sa communication et son relationnel à la typologie des conflits et aux profils socioprofessionnels des personnes impliquées.
- Décrypter les différents types de conflits et développer les capacités d'évaluation des tensions pour déterminer la meilleure méthode à appliquer dans le respect de chaque personne impactée directement ou indirectement.
- Gérer et résoudre les conflits avec efficacité au niveau individuel, collectif ou organisationnel en identifiant ses causes réelles, leurs enjeux et en déployant les techniques de gestion de conflits et des émotions.
- Développer et mettre en œuvre son plan d'action de progrès et valider sa faisabilité par rapport à ses ressources en matière d'expertise ainsi qu'à son potentiel à faire face aux conflits.

La formation gestion de conflits peut être adaptée aux besoins spécifiques des stagiaires. Les thèmes de mises en situation sont élaborés et choisis en fonction des besoins de chacun. Il s'agit d'un dispositif d'outils et des méthodes pour prévenir et anticiper les conflits, les maîtriser dans le cas où ils n'auraient pas pu être évités. Tout au long de cette formation, le stagiaire bénéficie des conseils et d'accompagnement pédagogique personnalisés.

# Formation gestion des conflits

## Programme de formation

### 1. Mieux se connaître pour mieux agir en situation des conflits

Lors de cette séquence de formation, le stagiaire commence par le discernement juste de ses capacités de gestion des conflits et des tensions au travers d'un déploiement méthodique des analyses et d'outils compatibles avec son profil socioprofessionnel.

- L'évaluation de son profil professionnel en termes de la perception de l'entourage professionnel et de l'exigence de la culture du métier et opérer la modélisation de son leadership en cohérence avec ses missions.
- Les typologies de comportements physiques et des expressions de langage qui font émerger les tensions relationnelles et l'appropriation des attitudes qui induisent un mode relationnel fluide.
- Les différences entre les profils ou les styles de personnes et leurs modes de fonctionnement les plus courants dans les relations interpersonnelles en situation de conflits.
- La mise en phase de son comportement en situation de conflit avec le référentiel méthodologique et le synchroniser avec la spécificité de ses missions et la spécificité de son environnement professionnel.
- Les entraînements de simulation des feedback positifs et négatifs en exprimant ses sentiments et ses émotions sans générer de conflit : communiquer positivement des informations négatives.
- L'intégration des mécanismes comportements professionnels en situation de conflits permettant de recueillir les informations pour agir avec discernement tout en donnant une image professionnelle authentique.

Cette séquence de formation permet d'acquérir une grille d'analyse précise sur ses agissement en situation de conflits, ainsi que sur ceux des autres, et d'avoir les méthodes pour les optimiser dans l'exercice de son métier. Le processus pédagogique et évaluatif s'appuie sur des diagnostics, questionnaires, applications pratiques et soutenu par la pédagogie inductive et démonstrative.

### 2. Décrypter les différents types de conflits

Cette séquence de formation est centrée sur l'acquisition des compétences nécessaires au décryptage des différents types de conflits et d'intégrer les mécanismes nécessaires pour maîtriser la genèse des conflits les plus fréquents . Il s'agit d'appréhension de la violence qu'ils déclenchent et qui passe par une prise de conscience des émotions nourries par des représentations mentales provenant des expériences précédentes.

- Les différents types de conflit : interpersonnels, collectifs, sociaux et/ou d'organisation et moyens évaluer les enjeux et les risques qu'ils comportent pour mieux le traiter.
- Les conflits et leur cause sociologique : de pouvoir ou de position, de valeur, de territoire et de principe, de culture et déploiement des réponses méthodologiques pour y faire face.
- Le processus de la naissance d'un conflit et les signes précurseurs, son impact par rapport à soi et aux autres, appréhender la relation du conflit avec ses propres représentations mentales ainsi qu'avec celles des autres.
- La découverte des mécanismes de l'agressivité, l'analyse de la transition entre conflit et agressivité et les capacités de chacun de modifier sa façon d'appréhension des réalités conflictuelles.
- Le référentiel fonctionnel de 4 profils socioprofessionnels de base, le décryptage de ses propres attitudes face au conflit et le discernement des attitudes comportementales génératrices des conflits.

Avec les compétences acquises, pendant cette séquence de formation, le stagiaire sera en mesure de déployer les compétences pour structurer les bases d'un mode opératoire spécifique à la gestion des conflits. Le stagiaire est évalué sur sa capacité de discernement et de décryptage des conflits et sur la qualité de présentation de son travail de synthèse. La pédagogie utilisée est inductive, démonstrative et interrogative.

# Formation gestion des conflits

## 3. Gérer et résoudre les conflits avec efficacité

Lors de cette étape de formation, des outils et des méthodes opérationnels sont mis à la disposition de chaque stagiaire. Elle est complétée par un entraînement de mise en situation qui fixe la maîtrise de gestion des conflits en fonction de leur typologie et de leurs causes fondamentales. A ce stade, le stagiaire est en capacité de résoudre les différents types de conflits.

- L'instauration d'un nouveau mode relationnel avec les autres tout en étant constamment conscient de la notion de sauveur, de bouc émissaire et de l'existence du processus rationnel de résolution de conflit.
- Les méthodes d'identification des différents modes de relations interpersonnelles et l'utilisation de canal de communication le plus synchronisé avec le registre fonctionnel de son interlocuteur pour désamorcer toute agressivité.
- Le processus de gestion de conflit entre personnes et services, au sein des équipes, inter personnel, organisationnel et les différentes méthodes de diagnostic des causes de dysfonctionnements.
- Les principes méthodologiques d'intégration des points de vue antagonistes en s'appuyant sur les zones d'accord, négocier par les valeurs et les zones de convergence, minimiser les antagonismes et rechercher les bénéfices de l'accord.
- Diagnostiquer son mode d'intervention et élaborer une démarche gagnant-gagnant pour sortir du conflit par la négociation, l'arbitrage ou la médiation, de façon différenciée selon la typologie de conflit.

Cette séquence de formation permet au stagiaire de travailler sur tous les niveaux des conflits à partir d'études de cas, et de valider son dispositif des méthodes et des compétences opérationnel. Les travaux pratiques font appel à la pédagogie inductive, interrogative et démonstrative. Une synthèse sur la gestion des conflits est présentée par chaque stagiaire et évaluée en groupe.

## 4. Développer et mettre en œuvre son plan d'action de progrès

Lors de cette phase, le stagiaire développe son propre projet de progrès en conformité avec le référentiel méthodologique de la gestion des conflits. Le stagiaire formalise son projet, avec l'aide du formateur qui l'accompagne dans sa démarche. Les travaux pratiques sont centrés sur :

- La définition des axes de projet par chaque stagiaire dans le cadre de son métier qui vont le conduire à la modélisation de son propre projet de progression en matière de la gestion des conflits.
- La définition d'une stratégie relationnelle et de communication, dans le périmètre de sa fonction pour réduire les fréquences d'émergence des conflits et d'optimiser les synergies interpersonnelles.
- La formalisation des plans d'action opérationnels pour déployer et réussir la réalisation de son projet de progression dans les conditions optimales.
- La validation de son projet de progression sur le plan de la maîtrise opératoire de sa mise en œuvre, de sa faisabilité et sur le plan des capacités du stagiaire à le réaliser.
- La mise au point des modalités d'accompagnement de projet de progression post formation sous forme des sessions individualisées en ligne.

La présentation du projet de progression 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 de progression 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.

# Formation gestion des conflits

## 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 gestion des conflits, 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 gestion des conflits. 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.

## 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.

# Formation gestion des conflits

## 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 matière de gestion de conflits. 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 possibilités de gérer les conflits.
- 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.

### 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 gérer les conflits. 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.

# Formation gestion des conflits

## 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>

## 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 €        |
| <b>TOTAL NET</b>                                   | <b>21</b>     | <b>1.970, 00 €</b> |

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