

# Management des connaissances

• Contexte de formation .....	2
• Objectifs de formation .....	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 : 11-13 décembre 2017  
Paris : 3-5 janvier 2018  
Paris : 12-14 mars 2018  
Nantes : 2-4 mai 2018  
Nantes : 11-13 juillet 2018  
Paris : 8-10 octobre 2018

### LCA Performances Ltd

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

# Management des connaissances

Management des connaissances constitue l'un des principaux avantages concurrentiels pour aider les entreprises à créer et à apprendre les connaissances stratégiques, plus rapidement que les concurrents. Face à cet enjeu stratégique, cette formation management des connaissances fait partie d'un levier pour favoriser le développement de l'intelligence collective, l'innovation, la capitalisation et le transfert des compétences. Le manager des connaissances assure le pilotage de projets de gestion des connaissances au sein d'organisations privées et publiques. Il conseille les directions générales, fonctionnelles ou techniques sur les évolutions des métiers de l'entreprise, des pratiques managériales et des processus organisationnels.

Cette formation transfère un dispositif opérationnel de compétences destiné à ceux et à celles qui souhaitent se lancer dans le métier de knowledge management et découvrir les nouveaux espaces de développement. Ce parcours de formation management des connaissances propose un ensemble cohérent des méthodes, des pratiques et des outils mis en œuvre par les entreprises plus innovantes. Savoir comment décrypter les besoins de l'entreprise en matière de gestion des connaissances afin de produire une valeur ajoutée optimale. Ces méthodes sont intégrées dans ce processus de formation opérationnel complet.

## Le public visé

Cette formation s'adresse aux cadres fonctionnels, ingénieurs, managers en reconversion professionnelle, organisateurs, managers commerciaux, responsables des ressources humaines, consultants d'entreprise ou indépendants, documentalistes, responsables de la recherche et du développement et à tous ceux et celles qui souhaitent créer, adapter, perfectionner ou développer leurs compétences et faire évoluer leur expertise ou expérience professionnelle vers la fonction de manager des connaissances.

## Le prérequis - conditions d'accès

Cette formation ne nécessite pas de connaissances spécifiques en matière de management des connaissances ni d'un diplôme particulier. Cependant, la possession d'une expérience professionnelle en management des équipes, fonctionnelle ou opérationnelle est demandée au candidat. Ce dernier doit également démontrer, au travers des travaux préparatoires, de sa capacité de penser et d'agir en mode de projet stratégique. Dès la validation de la candidature, [Yves JAUCYER](#) le formateur intervenant effectue l'ajustement entre les objectifs de formation, le profil socioprofessionnel du candidat et ses attentes spécifiques.

## Objectifs de formation

La recherche de l'excellence professionnelle, les impératifs des changements, engendrent une demande croissante en informations stratégiques et en compétences opérationnelles. Alors, il s'agit avant tout de fédérer les acteurs de l'entreprise afin qu'ils puissent mieux optimiser le capital de connaissances disponibles dans l'entreprise, identifier les nouveaux espaces du développement et relever le défi de l'excellence professionnelle. Voici les objectifs de cette formation management des connaissances :

- Affirmer son leadership du manager des connaissances par la maîtrise des mécanismes permettant de passer d'une logique d'expert à un processus fédérateur de partage des pratiques et de connaissances.
- Définir son positionnement par rapport au référentiel métier de manager des connaissances et à la culture professionnelle en termes de valeurs, missions et prestations pour développer son activité avec un maximum d'efficacité.
- Identifier les impacts de mutation des pratiques professionnelles dans l'entreprise et mobiliser les ressources nécessaires au développement de nouvelles capacités d'action grâce au management des connaissances.
- Conceptualiser une architecture fonctionnelle de gestion et de diffusion des contenus en cohérence avec la stratégie d'entreprise et synchronisée avec les besoins professionnels des collaborateurs.
- Modéliser un système d'exploitation des ressources intellectuelles, méthodologiques, pédagogiques, organisationnelles et culturelles servant de levier de la stratégie d'entreprise.
- S'approprier des compétences et des outils de l'ingénierie méthodologique de management des connaissances pour piloter les projets collaboratifs en matière de diffusion des connaissances vers les acteurs de l'entreprise qui en ont besoin.
- Finaliser son projet professionnel de manager des connaissances et valider sa faisabilité par rapport à ses ressources en matière d'expertise ainsi qu'à son potentiel de développement.

La formation au management des connaissances 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 et d'accompagnement pédagogique personnalisés du formateur pour optimiser l'appropriation de nouvelles compétences.

# Management des connaissances

## Programme de formation

### 1. Affirmer son leadership du manager des connaissances

Lors de cette séquence de formation, le stagiaire construit un modèle de leadership qui donne la légitimité au métier de manager des connaissances dans l'entreprise au travers d'un ensemble d'actions fondées sur des valeurs et des compétences clairement identifiables par tous les business partenaires de l'entreprise.

- Le diagnostic de son leadership du manager : la découverte de son profil.
- L'analyse de son profil : identifier comment vous êtes perçu par votre entourage professionnel.
- Le référentiel des compétences du manager et la description détaillée de la fonction.
- La synchronisation de son profil de leader avec les principaux rôles de manager.
- L'optimisation de ses capacités d'influence pour mobiliser et convaincre.
- Les valeurs et les missions du leadership du manager des connaissances.
- La mise en phase de son profil avec les principaux business partenaires de l'entreprise.
- Comment animer un réseau de management des connaissances dans l'entreprise ?

Ce travail sur soi permet au stagiaire d'acquérir un ensemble de méthodes et pratiques de leadership du manager, nécessaires pour réussir la mise en œuvre d'un projet de management des connaissances qu'il aura pour mission de réaliser.

### 2. Identifier et gérer les impacts de mutation des pratiques professionnelles

Cette séquence de formation est centrée sur la mobilisation des équipes pour faire émerger de nouveaux comportements professionnels qui incarnent le développement de nouvelles capacités d'action grâce au management des connaissances.

- Le diagnostic socio-dynamique de profils professionnels des acteurs impliqués dans le projet.
- Les résistances et les aspirations par typologie d'acteur : direction, management, experts.
- Les outils pour identifier les acteurs synergiques et/ou antagonistes au management des connaissances.
- La définition des modalités de mobilisation différenciée, selon le profil des acteurs.
- Pourquoi certains profils de managers s'opposent-ils au management des connaissances ?
- Les six règles du management pour transformer le management des connaissances en un projet fédérateur.
- Les techniques qui font émerger l'adhésion individuelle et collective au projet.

L'action pédagogique de la séquence s'appuie sur les travaux préparatoires qui favorisent l'émergence d'une dynamique mobilisatrice des acteurs de l'entreprise et conditionnent son maintien dès le lancement du projet management des connaissances.

### 3. Modéliser un système d'exploitation des connaissances au sein d'entreprise

Cette séquence de formation au management des connaissances permet de repositionner les enjeux stratégiques de l'entreprise et oriente les managers vers la recherche d'une vision ayant pour objectif le développement d'une organisation compétitive.

- L'analyse du nouvel environnement économique et les opportunités émergentes.
- La clarification des liens entre la stratégie d'entreprise, conduite du changement et management des connaissances.
- La construction d'un modèle de management des connaissances aligné sur la stratégie de l'entreprise.
- Les impacts de la culture d'entreprise et de ses valeurs sur le management des connaissances.
- La définition des métiers, des compétences et des connaissances stratégiques de l'entreprise.
- Les six principes fondamentaux de l'excellence professionnelle d'une entreprise compétitive.
- Le management des connaissances, veille stratégique et intelligence économique.

A l'issue de cette séquence de formation management des connaissances, le stagiaire acquiert un dispositif des méthodes opérationnelles qui lui permettent d'évaluer les savoirs stratégiques, développés au fil des années, par les personnes et les équipes représentant un capital immatériel significatif, investi par l'entreprise.

# Management des connaissances

## 4. Maîtriser le processus méthodologique du management des connaissances

Lors de cette séquence de formation, focalisée sur le processus méthodologique du management des connaissances, le stagiaire intègre les mécanismes de différentes approches clés pour enrichir sa réflexion stratégique sur les métiers, les compétences, les connaissances de l'entreprise.

- Le modèle du management des connaissances intégré dans la stratégie d'entreprise compétitive.
- Les concepts et méthodes de management des connaissances des entreprises innovantes.
- L'évaluation des impacts de la fuite des savoirs sur l'organisation et ses performances.
- L'intégration du management des connaissances dans le processus de gestion par segment de métier.
- Comment identifier et optimiser les connaissances critiques ou sensibles pour l'entreprise ?
- La synchronisation des connaissances académiques, le savoir-faire et le retour d'expérience.
- La cohérence fonctionnelle entre management des connaissances, la gestion de documentation et la veille.

À l'issue de la séquence, le stagiaire s'approprie des méthodes pour gérer avec efficacité les impacts émergents pendant la conduite d'un projet management des connaissances. Le choix des outils méthodologiques sont compatibles avec la spécificité de son organisation. Il pourra utiliser son propre projet de management des connaissances comme base pour cette séquence.

## 5. Concevoir une architecture fonctionnelle de gestion des contenus

Cette séquence de formation permet au stagiaire de s'affranchir des contraintes et de disposer d'un effet de levier sur l'information, la structurer, la sécuriser, et la conduire au moment et à l'endroit où elle sert, valoriser les équipes et les processus du management des connaissances.

- L'identification et gestion des sources d'information internes et externes stratégiques pour l'entreprise.
- Le business intelligence : informations, connaissances, compétences, utilisateurs.
- Les outils de diffusion et d'exploitation des contenus des bases de données.
- Le panorama des outils pour optimiser une démarche du management des connaissances.
- Les méthodes d'animation de la communauté management des connaissances dans l'entreprise.
- Quelles sont les informations externes qui peuvent faire l'objet d'une collecte ?
- Les applications à votre système d'information et aux outils existant dans l'entreprise.

Dans cette séquence de formation management des connaissances, le stagiaire s'approprie des outils de gestion des contenus et des bases de données. Il trouvera des réponses concrètes aux questions techniques qui lui permettront de maîtriser les applications techniques, productrices de gains et de valeur.

## 6. Déployer son projet professionnel du manager des connaissances

Chaque stagiaire développe son projet professionnel de manager des connaissances et de le rendre opérationnel. Il s'agit d'une approche collaborative et créative qui accompagne le stagiaire dans son développement professionnel et qui se traduit par :

- La formalisation collaborative et modélisation du projet professionnel et sa mise en forme avec le stagiaire, en cohérence avec le référentiel de son métier de manager des connaissances.
- 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 professionnalisation post formation sous forme des sessions de télécoaching individualisés.

Cette séquence de formation constitue l'ancrage des compétences acquises par le stagiaire capable de réaliser les missions de manager des connaissances au sein de son entreprise ou de commercialiser ses prestations de conseil en management des connaissances dans le cadre de son propre cabinet.

# Management des connaissances

## 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 au knowledge management, 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 management des connaissances. 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.

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.

# Management des connaissances

## Méthodes pédagogiques et évaluatives

### 1. Phase préparatoire de la formation au management des connaissances

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 métier de manager des connaissances. 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 en matière de compétences relationnelles.
- De se mettre en phase avec les objectifs de formation et des contenus du programme.
- De commencer à traduire ses compétences actuelles en métier de manager des connaissances.
- 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 exercer la fonction de knowledge manager. 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.

# Management des connaissances

## 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.

# Management des connaissances

## 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 copie de l'attestation d'assiduité, une copie de l'attestation individuelle de formation, une feuille de présence et une copie de l'évaluation pédagogique. Evaluation pédagogique à remplir le dernier jour de la formation par le stagiaire. L'attestation d'assiduité en formation et l'attestation individuelle de formation, en original, sont remises au stagiaire le dernier de la formation.

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 [www.lca-performances.com](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)