

# Formation à la négociation

• Contexte de formation .....	2
• Objectifs de formation .....	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 : 17-19 janvier 2018  
Nantes : 9-11 mars 2018  
Paris : 22-24 mai 2018  
Nantes : 29-31 août 2018  
Paris : 29-31 octobre 2018  
Nantes : 26-28 décembre 2018

### LCA Performances Ltd

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

# Formation à la négociation

Aujourd'hui, la négociation fait partie des rôles professionnels quotidiens dans la plupart des métiers. Que ce soit avec ses coéquipiers, ses partenaires internes ou externes, sa hiérarchie, il s'agit de savoir comment construire une relation authentique, constructive et durable. Les négociateurs professionnels font émerger leur performance grâce à une méthode structurée, à leur dynamisme personnel et à leurs capacités d'imaginer les stratégies de négociation originales. Vous saurez comment démarrer avec efficacité une négociation en sachant avec précision quelle sera votre position et comment faire en cas de blocage, quelle alternative choisir à ce moment là pour mieux vous imposer en tant que négociateur.

Cette formation offre aux stagiaires un cadre d'entraînement idéal pour l'acquisition et à la mise en pratique de nouvelles compétences au travers des mises en situation. De plus, le stagiaire s'approprie des méthodes pour négocier selon la typologie de ses partenaires ou interlocuteurs, en adaptant une stratégie qui permet d'influencer et convaincre. Le succès des négociations dépend pour beaucoup du profil personnel de négociateur mais aussi de sa capacité à décrypter les attitudes et véritables motivations de ses partenaires internes ou externes.

## **Le public visé**

Cette formation s'adresse à toute personne ayant pour mission de défendre ses intérêts ainsi que ceux de leur organisation, en interne comme en externe, aux managers opérationnels et fonctionnels, directeurs des ressources humaines, responsables de formation, ingénieurs, chefs de projets et à tous ceux et celles qui souhaitent créer, adapter, perfectionner ou développer leurs compétences et faire évoluer leur expérience professionnelle dans le domaine de négociation ou découvrir les nouveaux espaces de développement.

## **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 une expérience professionnelle acquise, dans les fonctions précitées ou proches est demandée au candidat. Ce dernier doit également démontrer, au travers des travaux préparatoires, de sa capacité de penser et d'agir en stratège. 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 formation**

Pour atteindre ces objectifs et pour donner à ses négociations le meilleur impact possible, cette formation propose au stagiaire un cadre de transfert de compétences et d'intégration des règles essentielles à respecter pour influencer et convaincre ses partenaires ou interlocuteurs en toutes phases de négociation. Ces enjeux marquent le parcours de cette formation et s'articulent autour des objectifs suivants :

- Découvrir ses potentialités de négociateur, mesurer les impacts de son action sur le plan de la négociation au quotidien et optimiser ses compétences relationnelles pour être perçu comme un professionnel de référence.
- Comprendre la stratégie de négociation de ses partenaires, décoder leurs comportements, affiner son professionnalisme de négociateur pour mieux gérer l'information et mieux répondre à leurs attentes.
- Maîtriser les techniques de négociation, découvrir les véritables pouvoirs des partenaires et utiliser les méthodes les plus efficaces pour faire avancer et atteindre ses objectifs de négociation.
- S'entraîner à la conduite de négociation, préparer ses négociations, dans un contexte spécifique de chaque interlocuteur afin de mieux synchroniser les mécanismes de la négociation avec son profil socioprofessionnel.
- Apprendre à résister aux pressions et déjouer les tactiques déloyales des partenaires qui cherchent à obtenir les meilleurs avantages de la négociation sans contre partie.
- Déployer son projet de progrès professionnel de négociateur et mettre en œuvre des plans d'action pour accélérer l'application des nouveaux acquis.

Tout au long de cette formation, le stagiaire bénéficie des conseils pédagogiques personnalisés du consultant formateur pour optimiser l'appropriation de nouvelles compétences en matière de négociation au quotidien. Les entraînements sont individualisés et centrés sur la préparation de la démarche commerciale, la construction de la stratégie de négociation.

# Formation à la négociation

## Programme de formation

### 1. Découvrir ses potentialités de négociateur

Lors de cette séquence de formation, le stagiaire est orienté vers la modélisation de son profil de négociateur commercial qui commence par une meilleure connaissance de soi et une application systématique des compétences relationnelles en cohérence avec le référentiel de la fonction du négociateur. Elle permet d'établir un bilan personnel, d'identifier son profil qui indique au stagiaire ses points forts et ses axes de progrès. Il constitue un puissant outil pour bâtir une nouvelle approche de négociation.

- La réalisation d'un autodiagnostic pour identifier son profil et ses potentialités de négociateur.
- L'identification de ses attitudes spontanées, leurs avantages et leurs risques.
- Les effets de son profil sur différentes typologies de partenaires et leurs attitudes en négociation.
- Les profils de négociateurs et leurs dérapages caractéristiques en situations de négociation.
- Les méthodes pour décrypter la façon dont on est perçu par les partenaires en situation de négociation.
- L'appropriation des techniques de synchronisation relationnelle avec toutes typologies d'interlocuteurs.
- Les techniques pour décoder les effets efficaces et inefficaces de son profil de négociateur.
- La mise en phase de ses attitudes communicatives avec le référentiel des quatre profils de partenaires.
- Les comportements professionnels qui fluidifient les relations et aident à dépasser les dérapages.
- La définition des mesures à adopter pour optimiser ses compétences de négociateur.

Ici, le stagiaire découvre comment son profil personnel de négociateur conditionne-t-il sa capacité à agir, de quelles ressources il dispose ou au contraire quels sont les obstacles qui limitent sa progression dans la négociation. Les pédagogies appliquées sont : inductive, interrogative et démonstrative. Elles s'appuient sur les travaux préparatoires incluant un questionnaire d'autodiagnostic de son profil de communicant et un dossier concernant son contexte socioprofessionnel.

### 2. Comprendre la stratégie de négociation de ses partenaires

Cette séquence de formation négociation permet au stagiaire de préparer avec efficacité ses prochaines négociations, dans un contexte spécifique et selon le profil de chaque interlocuteur ou partenaire. Elle est centrée sur l'appropriation des outils et les méthodes d'organisation stratégique pour libérer au maximum ses potentialités de négociateur. C'est en tenant compte des mobiles stratégiques de ses partenaires que l'on fait la différence en termes de résultat.

- L'identification des profils de partenaires et la spécificité des objectifs qu'ils poursuivent.
- Les quatre approches comportementales de ses partenaires : valeurs, processus, motivations, les attentes.
- Les critères de choix d'une stratégie de négociation spécifique selon le profil de partenaire.
- L'analyse des stratégies des partenaires et leurs impacts sur le succès d'une négociation.
- La définition des objectifs de négociation par typologie, les besoins et les priorités du partenaire.
- Les critères des performances des partenaires faisant l'objet de leur stratégie de négociation.
- L'appropriation des méthodes d'élaboration d'une stratégie de négociation différentielle.
- La définition de seuil de rupture probable par le partenaire lors du processus de négociation.
- L'outil d'évaluation du pouvoir réel du partenaire, ses ressources véritables, ses contraintes réelles.
- La définition du type d'argumentaire à concevoir, adapté aux contraintes et au profil du partenaire.
- La clarification des objectifs et la mise en cohérence des intérêts communs de négociation.

L'appropriation des outils et des méthodes pour comprendre ses partenaires pour mieux préparer, organiser, structurer sa stratégie de négociation permet au stagiaire d'optimiser ses performances. Les pédagogies utilisées, lors de cette séquence de formation sont : inductive, démonstrative et interrogative. Elles s'appuient sur les grilles et supports préparatoires pendant la séquence de formation. Le stagiaire est évalué sur sa capacité à élaborer et à présenter une synthèse sur le décryptage des stratégies de négociation de ses interlocuteurs ou partenaires.

# Formation à la négociation

## 3. Maîtriser les techniques de négociation

Les entraînements pratiques sont centrés sur la maîtrise de différentes stratégies donnant un véritable sens aux négociations et l'envie au stagiaire de diversifier sa façon de négocier, de lui fournir les moyens dont il a besoin pour progresser ou s'évaluer en cours de route. Ainsi, chaque stagiaire s'approprie les techniques de négociation différentielle pour gérer efficacement les situations sensibles, constituant la réalité de toute négociation.

- La différenciation des approches entre les négociations coopératives, conflictuelles, mixtes.
- La préparation de la négociation : les objectifs poursuivis, les zones d'accord possibles et les points non négociables.
- Les principales phases de négociation et leur synchronisation logique dans l'action.
- Les enjeux de la négociation : les indicateurs de performances, analyse des positions, points de rupture.
- Le positionnement dans l'axe de profil du partenaire et de la stratégie probable qu'il poursuit.
- Les techniques de synchronisation de son comportement de négociateur avec le profil du partenaire.
- Les tactiques déloyales des partenaires : menaces, dévalorisation, comment les évaluer et gérer leur portée réelle.
- La valorisation des concessions et contreparties par rapport à la valeur rationnelle - valeur subjective.
- Les techniques pour progresser vers un accord profitable en affichant son importance dès le départ.
- Les principes méthodologiques pour engager son ou ses partenaires et formaliser un accord.
- Les concepts, outils, techniques seront mis en application à travers des travaux de mises en situation.

En intégrant les profils et les stratégies de ses clients dans la démarche de négociation, le stagiaire saura comment initier et réussir une négociation dans toutes les phases de son déroulement. Cette séquence de formation transfère les techniques pour négocier selon la typologie de ses partenaires, ajuster sa stratégie et faire les bons choix de méthodes. Les pédagogies utilisées, lors de cette séquence de formation sont inductive, démonstrative et interrogative. Le stagiaire est évalué sur son habileté de présenter l'enchaînement méthodologique d'un cycle de négociation.

## 4. S'entraîner à la conduite de négociation

Le présent parcours d'entraînement à la négociation se différencie des approches classiques. Il s'appuie sur des processus d'action guidé par la réflexion stratégique et implique de ce fait une approche logique, rationnelle, réfléchie de la conduite de négociation. La séquence permet au stagiaire d'avoir une reprise en mains, des méthodes et de les appliquer à chaque phase de la négociation.

- La réalisation d'un processus opérationnel d'une stratégie de négociation différentielle.
- La présentation des points négociables et non négociables : apprécier les incidences sur des contre-propositions.
- L'entraînement à l'intégration des réflexes d'argumentation dans les situations de négociation.
- Que faire lorsque le partenaire décide : annoncer la rupture, de revenir sur l'accord déjà conclu ?
- Le décryptage des messages contraignants des partenaires découlant de leur profil de personnalité ou de rôle.
- Les méthodes pour trouver un accord rationnel lorsque les intérêts sont contradictoires.
- Les méthodes pour faire face aux situations de bluff, de fausses revendications, de chantages.
- Les techniques pour renverser le rapport de force à son avantage.
- Comment démontrer de façon factuelle, le rapport entre la valeur d'une concession et celle d'une contrepartie.
- L'entraînement à l'application pratique des règles fondamentales d'une négociation gagnante.
- Les simulations des négociations par des mises en situation pour stimuler ses capacités réactives et proactives.

Lors de cette séquence de formation négociation, le stagiaire acquiert les méthodes pour déjouer les tactiques déloyales des partenaires et renverser les situations difficiles en avantage réciproque chaque fois lorsqu'il est amené à négocier dans des situations à risque. La pédagogie utilisée, lors de cette séquence de formation est inductive, démonstrative et interrogative. Le stagiaire est évalué sur sa capacité à conduire une négociation par la mise en situation à partir d'un objectif de son choix.

# Formation à la négociation

## 5. Déployer son projet de progrès professionnel

Le stagiaire développe son projet, lui permettant de structurer son processus de professionnalisation et/ou de progression dans le domaine de la négociation. Il formalise son projet professionnel, avec l'aide du formateur qui l'accompagne dans sa démarche. Les travaux pratiques sont centrés sur :

- La définition des axes de projet dans le cadre de sa missions de négociateur qui vont le conduire à la modélisation de son projet professionnel de progression.
- La définition d'une stratégie d'intégration de nouvelles compétences dans son métier actuel ou futur, conformément aux axes de progrès définis avec formateur.
- La formalisation des plans d'action de progrès pour déployer et réussir la réalisation de son projet de progression et qui feront l'objet de suivi et d'évaluation post-formation.
- La validation du projet de progrès sur le plan de la maîtrise opératoire de sa mise en œuvre, par le stagiaire et apporter les correctifs sur la base des préconisations fournies par le formateur.
- La mise au point des modalités d'accompagnement des plans d'action de progrès post-formation avec le formateur sous forme des sessions de télécoaching individualisé en ligne.

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

## Ingénierie de formation

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

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

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

C'est avec clarté et efficacité que ce dispositif méthodologique guidera le stagiaire dans l'acquisition de compétences en matière de la négociation. 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.

# Formation à la négociation

## 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. 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 et d'organisation.
- 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.

# Formation à la négociation

## 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 exceller dans les négociations. 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.
- 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>

# Formation à la négociation

## 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.



# Formation à la négociation

## 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)