

# Développement des compétences



Audit  
Conseil  
Formation



Certifié pour les Actions de Formation



## EDITO

Face aux enjeux majeurs d'adaptation et de développement des compétences de vos collaborateurs, nous proposons des solutions originales de formations techniques, de développement commercial, de communication, de management et de développement personnel qui permettent d'améliorer les performances des services fonctionnels et opérationnels et de leur encadrement par ;

- Un accompagnement personnalisé pour vous aider concrètement à renforcer les savoir-faire métiers et à vendre plus et mieux vos solutions d'assurances de biens et de personnes à destination des particuliers, des professionnelles et des entreprises
- Des formations, à fort niveau de contenu, centrées sur vos objectifs opérationnels et privilégiant l'assimilation et l'adhésion des participants
- La création d'outils de vente, de management et de marketing produisant des résultats tangibles
- Des consultants spécialistes, pédagogues, à l'écoute des participants
- Des actions personnalisées : innovation, conception sur-mesure, partage de vos projets et de votre culture d'entreprise

*Partenaire de la dynamique  
de votre entreprise*

# Notre offre de formation à la carte



	Programmes	Collaborators	Managers
<b>COMPETENCES COMPORTEMENTALES</b>	Optimiser son teletravail	x	
	Prise de parole en public		x
	Le Bien Etre au travail	x	x
	Les fondamentaux de la négociation	x	
	La gestion du temps	x	x
	Prospection online	x	
	Piloter son activité	x	x
	PRT en Appel sortant	x	
<b>COMPETENCES MANAGERIALES</b>	Manager la sécurité		x
	Animer les quarts d'heures sécurités	x	x
	Management chef de chantiers		x
	Déléguer avec efficacité		x
	Conduite de reunions	x	x
	Manager le changement		x
	Les postures managériales		x
	Les essentiels du management		x
	Manager avec performances		x
	Devenir mentor	x	x
	les entretiens annuels d'évaluation		x
	Négociation en situations difficiles	x	x
	Developper la cohesion de groupe		x

**Délai d'accès :** Entre l'analyse de votre besoin, la conception sur mesure et l'animation, il faut compter une trentaine de jours. Ce temps est nécessaire pour réaliser une analyse approfondie de vos pratiques et construire la formation permettant un développement de compétences très opérationnelles.

En sortie de formation les stagiaires seront en capacité d'appliquer les méthodes, les savoirs, savoir-faire sur leur poste de travail.

## OPTIMISER SON TELETRAVAIL

Projet adaptable suivant vos besoins

## OBJECTIFS

Connaître et mettre en œuvre les fondamentaux de l'organisation du travail à domicile

## PROGRAMME

## COUP D'ŒIL



8 x 1 h



Tous publics  
8 participants minimum



Aucun Prérequis

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

## Dispositif distanciel

Voir démarche globale 2.0 en annexe\*

- Immersion, questionnaire de retour d'expérience : indicateurs et ciblage
- Exposé animateur et collectif des pratiques + chat interactif individuel et e-learning
- Plan d'action opérationnel apports

## MÉTHODES D'ÉVALUATIONS

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

[www.aptisformation.fr](http://www.aptisformation.fr)

Copyright- Apts 2025

## Optimiser son environnement de travail

Délimiter son périmètre de travail

Se doter des équipements et matériels nécessaires (ordinateur, connexion, caméra, imprimante...)

Définir l'ergonomie de son « poste de travail » (disposition, éclairage, orientation...)

Adapter sa tenue de travail

- Organiser son temps de travail

Maintenir des routines pour un niveau optimale d'autonomie

Savoir fixer des horaires en cohérence avec son environnement

S'assurer des moments de pause et de déconnexion

Savoir interagir avec ses collaborateurs

Définir des règles intra et inter de communication

Savoir planifier son activité (objectifs mesurables courts et longs termes)

Participer à des programmes collectifs

- Adapter son mode de communication

Promouvoir ses travaux et réalisations

Développer sa communication en mode visio (verbale, para verbale, non verbale)

Améliorer sa communication écrite

- Prévenir les risques psychosociaux

Appréhender positivement une situation imposée ou souhaitée

Délimiter vie privée / vie professionnelle

Anticiper et contrôler ses activités

Savoir solliciter de la reconnaissance

Savoir détecter les signes d'isolement

Prévenir des troubles musculo-squelettiques et psychiques

# LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

Projet adaptable suivant vos besoins

## OBJECTIFS

- Être capable d'exposer son point de vue en réunion de petits groupes (réunion de service, CODIR, clients, exposé ...)

## COUP D'ŒIL



2 jours



Tous publics



Aucun prérequis  
nécessaire

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

## PROGRAMME

- **Savoir choisir un angle d'intervention et préparer son intervention**
  - Trouver son message essentiel
  - Les méthodes d'intervention
  - Les éventuels supports à utiliser l'organisation
- **Gérer la période précédant la prise de parole en public**
  - La gestion du stress
  - la préparation « physique » d'une intervention (la voix, le regard, les gestes...)
- **Comment capter l'attention en fonction du public**
  - La clarté du message
  - L'intervention préparée
  - L'intervention spontanée
- **Comment respecter les temps prévus des éléments clés d'une intervention**
  - L'écoute de l'auditoire
  - Ouvrir ou pas le débat
- **Savoir gérer les situations difficiles**

[www.aptisformation.fr](http://www.aptisformation.fr)

Copyright Apts 2025



## LE BIEN ETRE AU TRAVAIL

*Projet adaptable suivant vos besoins*

### OBJECTIFS

- Comprendre le bien être et savoir détecter les signes de mal être au travail
- Définir clairement la notion de risque psychosociaux
- Rappeler les rôles et devoirs de chacun (managers et collaborateurs )

### COUP D'ŒIL



1 jour



Tous publics



Aucun prérequis  
nécessaire

#### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

#### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

[www.aptisformation.fr](http://www.aptisformation.fr)

Copyright Apts 2025

### PROGRAMME

- **Connaitre les sources du bien être au travail**
  - Comprendre les sources de la motivation
  - Savoir repérer les différents niveaux d'autonomie
  - Comprendre l'importance d'un management adapté aux motivations et niveau d'autonomie
- **Savoir définir le stress et les risques psychosociaux**
  - Comprendre les enjeux des troubles psychosociaux
  - Connaitre les conséquences psychiques des risques psychosociaux
  - Connaitre les conséquences physiques des troubles psychosociaux
  - Connaitre les conséquences comportementales des troubles psychosociaux
- **Connaitre les réactions adaptées aux risques psychosociaux en entreprise**
  - Être capable de réduire les sources des RPS
  - Être capable d'aider les individus à faire face
  - Comprendre comment prendre en charge les individus affectés
- **Reconnaitre le rôle du manager dans la prévention des risques psychosociaux**

# FONDAMENTAUX DE LA NEGOCIATION

Projet adaptable suivant vos besoins

## OBJECTIFS

Connaître son propre style de négociateur et acquérir les fondamentaux de la négociation.

Apprendre à préparer une négociation et à utiliser les techniques et tactiques adaptées à chaque situation

## COUP D'ŒIL



2 jours



Tous publics



Aucun prérequis  
nécessaire

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

[www.aptisformation.fr](http://www.aptisformation.fr)

Copyright Ap4tis 2025

## PROGRAMME

- **Positionnement Qu'est-ce que négocier ?**
  - Approche et processus
- **Le positionnement vis-à-vis de son style de négociateur**
  - Les attitudes par rapports à la négociation (le coopératif soumis, le coopératif assertif, le compétitif efficace, le compétitif agressif)
- **La préparation à la négociation**
  - Les préalables à la négociation (attentes, exigences, climat...)
  - Les étapes de la négociation (formelle, informelle)
  - La définition des marges de manœuvre
  - L'établissement de propositions acceptables
  - La préparation de son argumentation
- **La méthode en 3 étapes**
  - La consultation (contacter, questionner, reformuler)
  - Le questionnement (proposer, discuter)
  - La concrétisation (l'engagement, la communication)
- **Que faire pendant la négociation**
  - Les positions à risques (la polémique, le passage en force, la manipulation...)
  - Le choix d'une stratégie (directe ou indirecte)
  - Apprécier sa marge de manœuvre (s'ajuster)
- **Les bases de la communication**  
Le schéma de la communication
  - La déperdition d'information
  - L'importance du retour : (différence entre information et communication)
- **Grille de préparation d'une négociation**
  - Établissement d'une grille de préparation à partir d'un cas pratique



# LA GESTION DU TEMPS

Projet adaptable suivant vos besoins

## OBJECTIFS

- Comprendre sa relation au temps pour améliorer son efficacité dans son activité afin de dégager ses priorités en vue de la réalisation d'une tâche ou de l'atteinte d'un objectif.

## COUP D'ŒIL



1 jour



Tous publics



Aucun prérequis  
nécessaire

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

## PROGRAMME

- **Positionnement vis-à-vis du temps**
  - Autodiagnostic vis-à-vis du temps
  - Les attitudes par rapport au temps (l'autonome, le fédérateur, le réceptif, l'actif)
- **Les voleurs de temps**
  - Autodiagnostic
  - Les comportements individuels et collectifs de voleurs de temps dans l'activité au quotidien
- **Détermination des priorités**
  - La notion de priorité (importance, urgence..)
  - Classification des activités (paré des priorités)
- **Planification et organisation du temps au regard de sa mission**
  - Les éléments de planification
  - Détermination des objectifs de planification au quotidien
  - Organiser son temps à l'aide de la méthode NERAC dans l'activité au quotidien (noter les activités, estimer les durées, réserver du temps, arbitrer contrôler)

# LA PROSPECTION ONLINE

*Projet adaptable suivant vos besoins*

## OBJECTIFS

- Comment les réseaux sociaux peuvent contribuer dans le temps à élargir son réseau, atteindre de nouvelles cibles, puis augmenter son chiffre d'affaires ?
- Développer le relationnel avec les clients et les prospects via les Réseaux Sociaux

## COUP D'ŒIL



2 jours



Les équipes commerciales



Avoir intégré les supports préparatoire

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

## PROGRAMME

- **Dispositif avant le présentiel**
  - J - 7 Envoi d'un support préparatoire (PPT) de mise à niveau
  - J - 7 Questionnaire d'évaluation des compétences
- **Présentiel**
  - J - 0 Synthèse du support préparatoire
  - Exploiter les opportunités de Facebook pour atteindre de nouvelles cibles. Comment utiliser Facebook en tant que professionnel ? Le public cible sur Facebook : où le trouver ? Profil personnel, page professionnelle, groupes : où prendre la parole en B2C, pourquoi, quand et comment ?
  - Optimiser son profil, définir les paramètres de ce qui est visible (et non visible). Les bonnes pratiques, et les pratiques à éviter  
Exercice Pratique : créer une page (et éventuellement un profil si nécessaire). Publier un ou plusieurs contenus efficaces.  
Mesurer l'impact  
Exercice Pratique : consulter et analyser les résultats
  - La publicité sur Facebook : grandes notions. Démonstration de l'outil.
  - Approche opérationnelle de LinkedIn : augmenter sa réputation auprès de nouvelles cibles. Optimiser son profil personnel : augmenter son réseau, savoir prendre contact, sélectionner les invitations (ou pas)  
Exercice Pratique : créer un profil efficace (ou adapter son profil)
  - Organiser sa veille, identifier les sources d'information pertinentes, programmer ses publications à l'avance pour gérer son temps efficacement  
Exercice Pratique : rechercher une information pertinente à partager.
  - Profil personnel, page professionnelle, articles, groupes : quel contenu publier, où et quand ?  
Exercice Pratique : créer un ou plusieurs contenus sur les différents espaces : profil / page. Mesurer l'impact (KPI). Identifier les KPI et les analyser.

[www.aptisformation.fr](http://www.aptisformation.fr)

Copyright Apts 2025



## PILOTER SON ACTIVITE

*Projet adaptable suivant vos besoins*

### OBJECTIFS

Etre capable de piloter son activité avec efficacité,  
Savoir gérer son temps et ses priorités pour atteindre ses objectifs.

### COUP D'ŒIL



2 jours



Touts publics



Aucun prérequis nécessaire

#### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

#### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

### PROGRAMME

- **Piloter son activité pour atteindre ses objectifs**
  - Découvrir la méthode de Direction Par Objectifs
  - La clarification de l'objectif
  - Accroître la performance collective
- **Analyser le périmètre de son activité**
  - Savoir qualifier ses missions
  - Oser dire « non »
  - Planifier son activité dans le temps
  - Le suivi de l'activité
- **Optimiser son temps**
  - Découvrir la matrice du Boston Consulting Group
  - Savoir déterminer ses priorités
  - Eviter les pièges de la désorganisation dans « l'urgence »
  - Gérer les aléas
- **Communiquer sur son activité**
  - Le partage de l'information
  - Comment rendre compte ?
  - Quelles missions déléguer ?
- **La mise en œuvre opérationnelle de son DPO**

# PRISE DE RDV EN APPELS SORTANTS

*Projet adaptable suivant vos besoins*

## OBJECTIFS

Apprendre les bonnes attitudes en émission d'appel, à utiliser une trame d'entretien. Savoir tenir un discours efficace et l'adapter aux différents profils des interlocuteurs dans l'optique de prendre des rendez vous qualifiés.

## COUP D'ŒIL



2 jours



Tous publics



Aucun prérequis  
nécessaire

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

## PROGRAMME

- **Consolider Le téléphone, outil de communication**
  - Le savoir-être en prise de rendez-vous, les attitudes requises, l'écoute active et réactive
  - La maîtrise du langage
  - Les mots et expressions qui freinent la communication et ceux qui favorisent une dynamique relationnelle
  - L'impact de la voix : les variables à adapter
- **Présentation générale du plan d'entretien**
  - Rôle et place de chaque phrase d'un entretien
  - Les 4 phases d'un entretien téléphonique : la prise de contact, la découverte d'un interlocuteur, l'accroche de son interlocuteur, la conclusion
  - Présentation d'un script d'entretien
- **Le traitement des objections**
  - Reconnaître le bien fondé d'une objection
  - Retourner la situation en sa faveur
  - Les objections courantes et rassurer l'interlocuteur
  - Profiter de l'objection pour rebondir sur le rendez-vous
- **L'organisation et la réussite de la prise RdV**
  - Quels appels, à quelle heure,
  - L'utilisation d'outils
  - Présentation d'un kit « réussir la prise de rendez-vous téléphonique »
- **Mise en application par des appels sur des fichiers « réels »**
  - Appels sur fichier pour prise de rendez-vous avec écoute et débriefing



# MANAGER LA SECURITE

Projet adaptable suivant vos besoins

## OBJECTIFS

- Mesurer les enjeux juridiques, financiers et humains de la « sécurité-prévention » au regard de son activité ;
- Développer sa capacité à inclure les questions de sécurité et prévention dans le management quotidien de ses équipes ;
- Savoir par son comportement faire vivre la sécurité et la prévention au quotidien.

## COUP D'ŒIL



2 jours



Tous managers amenés à travailler sur un chantier



Prérequis  
Bases de communication

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

[www.aptisformation.fr](http://www.aptisformation.fr)

Copyright April 2025

## PROGRAMME

### • Compétences juridiques

- Comprendre la "non-sécurité";
- Savoir gérer des arrêts de travail (le rôle des encadrants, les textes majeurs de la réglementation, la délégation de pouvoirs);
- Connaître les responsabilités, morales civiles et pénales de l'entreprise et du manager.
- Maîtriser valeur juridique des consignes : comment les faire appliquer et pourquoi ? et mesurer les enjeux économiques.

### • Compétences managériales

- Maîtriser le rôle des managers sécurité :
  - Rappel des outils de base du management
  - Savoir manager la prévention au quotidien;
  - Savoir faire appliquer les règles, procédures et consignes.
- Maîtriser l'analyse des événements;
  - Feed back minute
  - Employee calendar
  - Services Check
- Savoir prévenir les risques psycho-sociaux, faire vivre la prévention au quotidien et agir sur les comportements à risque.

### • Compétences comportementale

- Savoir "faire autorité", se positionner face à ses équipes.
- Savoir être leader et renforcer la culture sécurité.
- Maîtriser la communication sécurité de terrain.
- Maîtriser ses propres ressources pour renforcer sa communication au quotidien
- Savoir distinguer informer et communiquer,
- Développer sa présence physique, son ouverture relationnelle sa disponibilité mentale,
- Mettre son message en cohérence avec son objectif et l'interlocuteur,
- S'entraîner à redire, donner des exemples, utiliser les silences,

# ANIMER LES QUARTS D'HEURE SECURITE

Projet adaptable suivant vos besoins

## OBJECTIFS

- Connaître les outils permettant de réussir ses prises de paroles en public
- Connaître les différents types de quart d'heure sécurité
- Savoir utiliser les outils à sa disposition pour réussir ses quarts d'heure sécurité

## COUP D'ŒIL



2 jours



Toutes personnes amenées à travailler en équipe sur un chantier



Aucun prérequis nécessaire

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

[www.aptisformation.fr](http://www.aptisformation.fr)

Copyrighty Ap<sup>y</sup>tis 2025

## PROGRAMME

- **Les outils pour prendre la parole en public**
  - Les cinq principes de l'orateur
  - Préparer son introduction, ses transitions, sa conclusion
  - Choisir son vocabulaire et identifier les mots clés
  - Rendre vivante sa communication en utilisant les métaphores et les exemples
  - Les outils efficaces, notes, fiches...
  - Faire participer son auditoire, savoir gérer questions et objections
- **Les différents types de quarts d'heure sécurité**  
Règles de mise en place fixées pour chacun des quarts d'heure, définition d'un plan type d'intervention ainsi que les outils à adopter pour le rendre efficace.
  - Le quart d'heure informatif
  - Le quart d'heure de transfert
  - Le quart d'heure mélioratif
  - Le quart d'heure d'urgence
- **Les outils disponibles**
  - Croquis, modes opératoires, additifs PPSPS du chantier
  - Affiches prévention, fiches 1/4h à thème
  - Fiches internes accidents, presque'accidents, incidents
  - Films LEO

## MANAGEMENT CHEF DE CHANTIERS

*Projet adaptable suivant vos besoins*

### OBJECTIFS

- Assurer la cohésion des binômes : chef de chantier – chef d'équipe
- Assurer une communication efficace au sein de ce binôme
- Identifier les rôles et missions de chacun et résoudre les difficultés rencontrées

### COUP D'ŒIL



2 jours



Tous publics



Prérequis : Toute personne  
Amenée à encadrer  
des équipes sur le terrain

#### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

#### Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

[www.aptisformation.fr](http://www.aptisformation.fr)

Copyright APTIS 2025

### PROGRAMME

- Assurer une communication efficace avec les interlocuteurs internes et externes à l'entreprise
- Identifier leur rôle et mission d'encadrant
- Manager leurs équipes, à savoir :
  - Transmettre leur savoir et savoir faire
  - Transmettre le comportement lié au poste de travail et à l'entreprise
  - Fixer des objectifs et en contrôler l'atteinte
- Manager leurs équipes, à savoir :
  - Savoir rendre des consignes et rendre compte
  - Savoir passer des consignes et en contrôler la réalisation
  - Transmettre le comportement lié au poste de travail et à l'entreprise
  - S'intégrer dans la chaîne hiérarchique
- Conduire un entretien annuel d'évaluation
- Conduire une réunion
- Utiliser les méthodes de résolution de problèmes et de gestion de conflits



# DELEGUER AVEC EFFICACITE

*Projet adaptable suivant vos besoins*

## OBJECTIFS

- Assurer une communication efficace avec ses collaborateurs
- Identifier leur rôle et missions et évaluer leur niveau d'autonomie
- Savoir déléguer, l'organiser et la suivre

## COUP D'ŒIL



2 jours



Cocreation  
de management



Aucun prérequis  
nécessaire

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

[www.aptisformation.fr](http://www.aptisformation.fr)

Copyright Ap<sup>y</sup>tis 2025

## PROGRAMME

- **Les outils pour une communication efficace**
  - Le schéma de communication
  - L'identification de son propre mode de communication
  - La transmission et la précision du message
- **Les facteurs de réussite du traitement de l'information**
  - L'écoute
  - L'attitude d'ouverture
  - S'adapter à son interlocuteur
  - L'argumentation
- **La mise en place d'une cohésion d'équipe**
- **Les outils de management**
  - Identifier son propre mode de management
  - L'autonomie du collaborateur
  - S'adapter à l'autonomie de son collaborateur, et la faire évoluer
  - Savoir former sur le poste de travail et transmettre une consigne
- **Motiver et Impliquer ses collaborateurs**
  - Traduire la délégation en objectifs à atteindre
  - Organiser la délégation, et la suivre dans le temps
  - L'art de la critique constructive
  - La valorisation des réussites

# CONDUITE DE REUNIONS

Projet adaptable suivant vos besoins

## OBJECTIFS

- Identifier les objectifs d'une réunion, préparer une réunion
- Connaître les phases d'une réunion, leur utilité et maîtriser son rôle d'animateur
- Maîtriser les outils de la communication efficace et passer de la décision à l'action

## PROGRAMME

### COUP D'ŒIL



2 jours



Toutes personnes amenées à conduire des réunions



Aucun prérequis nécessaire

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

[www.apfisformation.fr](http://www.apfisformation.fr)

Copyright Apfis 2025

- **Rechercher l'efficacité dans la conduite de réunion**
  - Identifier les principes d'organisation matérielle de la réunion : convocation, nombre de participants, temps, lieu, etc.
  - Définir le but et les objectifs selon les différents types de réunions Informer et recueillir les informations nécessaires pour se préparer efficacement
- **Comprendre et utiliser les rôles et fonctions de l'animateur pour assurer une réunion efficace**
  - Identifier les différents profils dans le cadre d'une réunion pour mieux réagir
  - Appréhender l'influence du comportement de l'animateur sur le groupe
  - Gérer le débat et les idées pour favoriser l'expression de chacun
  - Synthétiser, reformuler les idées pour les rendre accessibles à tous
  - Conduire au consensus et prendre une décision Connaître la gestion des situations difficiles dans le cadre d'une réunion
- **Maîtriser et utiliser les phénomènes de groupe pour rendre productive votre réunion**
  - La relation groupe / animateur / participant : comment gérer ce contexte ?
  - L'autorité, la prise et la perte de pouvoir, savoir se positionner en fonction des instants
  - Les positions de chacun, la progression vers une solution commune
- **Organiser le dialogue et favoriser les échanges constructifs entre les participants de la réunion**
  - Mieux écouter et se faire comprendre : travailler sur la notion d'écoute active et passive
  - Prendre la parole pour argumenter et convaincre, maîtriser les interactions à l'intérieur d'un groupe
  - Rechercher l'implication et la motivation des participants Savoir faire preuve de synchronisation en matière de vocabulaire et de comportement
  - Positifiser son discours et ouvrir vers les échanges Intervenir avec efficacité dans le cadre de situations spécifiques



# MANGER LE CHANGEMENT

*Projet adaptable suivant vos besoins*

## OBJECTIFS

- Comprendre les étapes de l'assimilation du changement par une équipe
- Savoir s'affirmer pour accompagner son équipe dans le changement
- Définir des objectifs pertinents tant individuels que collectifs

## COUP D'ŒIL



2 jours



Responsables, Managers



Connaitre les fondamentaux  
du management

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modallsés d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

[www.aptisformation.fr](http://www.aptisformation.fr)

Copyright April 2025

## PROGRAMME

- **Comprendre les freins au changement**
  - Comprendre l'importance des habitudes et des repères
  - Comprendre les 5 stades de l'intégration du changement
- **Les ressources du manager**
  - Les styles de management
  - Quel style de management utiliser en fonction de l'objectif à atteindre ?
  - Les outils du management
  - Son positionnement dans la relation hiérarchique
- **Animer et motiver son équipe**
  - Les leviers de la motivation collective
  - Informer et faire circuler les informations
  - Impulser et entretenir la motivation collective
  - Savoir créer une dynamique de changement
- **Savoir mettre en œuvre une dynamique de résultat**
  - Savoir diagnostiquer et annihiler les conflits internes
  - Définir les indicateurs de progrès
  - Faire émerger la créativité collective
  - Mettre en place un outil de suivi commun
  - Savoir former sur le poste de travail

# LES ESSENTIELS DU MANAGEMENT

*Projet adaptable suivant vos besoins*

## OBJECTIFS

Découvrir les dimensions du management, identifier ses ressources et ses potentiels pour s'affirmer en tant que manager.

Savoir identifier les leviers qui permettent de mobiliser et faire coopérer son équipe.

## COUP D'ŒIL



2 jours



Responsables, managers,  
toute personne amenée  
à animer une équipe...



Connaitre les fondamentaux  
du management et avoir  
une bonne communication orale

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

## PROGRAMME

- **Se positionner comme manager**
  - Les rôles et missions dans l'organisation
  - Savoir cerner les enjeux
  - Comment fixer des objectifs ?
- **Développer sa performance managériale**
  - Les compétences clés du manager
  - Identifier son style naturel de management
  - Se centrer sur sa valeur ajoutée
  - S'affirmer par la prise de décision
- **Mobiliser son équipe**
  - Qu'est ce qu'une équipe ?
  - Les stades de développement d'une équipe
  - Identifier les compétences clés de l'équipe
  - Quels leviers de motivation utiliser ?
- **Gérer les situations conflictuelles**
  - Analyser les causes du conflit
  - Identifier les différentes possibilités de résolution
  - Sortir du conflit et préserver la relation
- **Définir son plan de progrès**

# LES POSTURES MANAGERIALES

*Projet adaptable suivant vos besoins*

## OBJECTIFS

Acquérir plus d'assurance dans sa communication, savoir s'affirmer pour gérer les situations professionnelles. Identifier les compétences individuelles pour améliorer la performance collective.

## COUP D'ŒIL



2 jours



Responsables, managers,  
toute personne amenée  
à animer une équipe...



Connaître les fondamentaux  
du management et avoir  
une bonne communication orale

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

## PROGRAMME

- **L'animation commerciale par le coaching**
  - Les fondamentaux du coaching
  - Les difficultés du changement
  - Qu'est-ce qu'un entretien de coaching ?
  - La démarche de modification de comportements.
  - Les outils essentiels d'accompagnement
- **La relation managériale en face à face**
  - L'entretien résolutif
  - L'entretien de cadrage
  - Les outils de communication
- **Accompagner son équipe en clientèle**
  - Les différents types de tandem
  - Quelle démarche adoptée ? et avec qui ?
  - Le débriefing d'entretien
- **Études de cas**
- **Plan d'action opérationnel**

# MANAGER AVEC PERFORMANCE

## OBJECTIFS

Acquérir plus d'assurance dans sa communication, savoir s'affirmer pour gérer les situations professionnelles. Identifier les compétences individuelles pour améliorer la performance collective.

## COUP D'ŒIL



2 jours



Responsables, managers, toute personne amenée à animer une équipe...



Connaître les fondamentaux du management et avoir une bonne communication orale

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

## PROGRAMME

- **Missions et compétences du manager**
  - Les compétences clés du manager
  - La hiérarchisation des missions
  - Comment manager la compétence collective ?
- **Les ressources du manager**
  - Les styles de management
  - Quel style de management utiliser en fonction de l'objectif à atteindre ?
  - Les outils du management
  - Son positionnement dans la relation hiérarchique
- **Animer et motiver son équipe**
  - Les leviers de la motivation collective
  - Informer et faire circuler les informations
  - Impulser et entretenir la motivation collective
  - Savoir créer une dynamique de changement
- **Savoir mettre en œuvre une dynamique de résultat**
  - Savoir diagnostiquer et annihiler les conflits internes
  - Définir les indicateurs de progrès
  - Faire émerger la créativité collective
  - Mettre en place un outil de suivi commun
- **Développer ses capacités d'anticipation**



# DEVENIR MENTOR

Projet adaptable suivant vos besoins

## OBJECTIFS

- Appréhender les enjeux d'un programme de mentorat et le rôle des mentors.
- Identifier les spécificités du mentorat.
- Donner aux mentors l'occasion de développer et de mettre en pratique les principales habiletés requises pour réussir dans leur

## COUP D'ŒIL



2 jours



Tous publics



Aucun prérequis  
nécessaire

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

[www.aptisformation.fr](http://www.aptisformation.fr)

Copyright Apta 2025

## PROGRAMME

- **Découvrir les enjeux & principes du mentorat**
  - Distinguer le mentorat des autres types d'accompagnement (tutorat, coaching, parrainage, conseil).
  - Comprendre les bénéfices et la finalité du mentorat dans la gestion des compétences.
  - Acquérir les connaissances de base d'un programme de mentorat efficace.
  - Les grands principes du mentorat.
- **Identifier les rôles et attentes des acteurs**
  - Craintes et attentes des mentors et mentorés.
  - Le rôle du coordonnateur dans la réussite du programme.
  - Les rôles de chacun.
  - Les droits & devoirs.
  - Les clés & les étapes de développement d'une relation « mentorale » réussie.
- **Démarrer une relation mentorale**
  - Échanger sur ce qui est échangeable (compétences, trucs et astuces, réseaux, ...)
  - Identifier les besoins et contraintes de chacun dans l'exercice de ce dispositif.
  - Rédiger une « charte » & définir les objectifs de mentorat.
- **Acquérir la posture mentorale**
  - Communiquer de manière juste en adoptant la bonne « posture ».
  - utiliser l'écoute active et empathique.
  - Le questionner pertinent.
  - Adopter les principes de neutralité bienveillante et ceux de conseils éclairés de manière juste et adaptée.
  - Apprendre à gérer les situations difficiles en position de mentor.

# LES ENTRETIENS ANNUELS D'ÉVALUATION

*Projet adaptable suivant vos besoins*

## OBJECTIFS

Utiliser l'entretien annuel d'évaluation comme un outil de progrès pour les membres de son équipe. Acquérir les comportements et les techniques pour savoir préparer et conduire efficacement un entretien d'évaluation.

## COUP D'ŒIL



2 jours



Tous publics



Aucun prérequis  
nécessaire

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

[www.apptisformation.fr](http://www.apptisformation.fr)

Copyright Apptis 2025

## PROGRAMME

- **Comprendre les enjeux de l'entretien d'évaluation**
  - Les parties concernées : l'évaluateur, l'évalué et l'entreprise.
  - L'entretien annuel dans la gestion des ressources humaines
  - La définition d'objectifs à atteindre
- **La préparation de l'entretien**
  - L'entretien préalable
  - Comment obtenir l'adhésion ?
  - La trame de préparation
  - Les règles du jeu
- **La méthode pour mener les entretiens d'évaluation**
  - La structuration de l'entretien et l'utilisation du support comme outil de progrès
  - Le constat factuel : les compétences et les comportements
  - Fixer les objectifs et donner les moyens de les atteindre
  - S'assurer de la perception de l'entretien
- **La communication durant l'entretien**
  - Les techniques d'échanges et d'écoute active
  - Savoir dire et entendre
  - Gérer les situations conflictuelles
- **Le suivi et la mise en action opérationnelle de l'entretien d'évaluation**

# NEGOCIATION EN SITUATION DIFFICILE

Projet adaptable suivant vos besoins

## OBJECTIFS

Savoir s'adapter à son interlocuteur et adapter sa réponse en situation complexe.  
Savoir définir une tactique en vue de convaincre et d'influencer les différents acteurs impliqués et surmonter les résistances dans des situations à fort enjeu

## COUP D'ŒIL



2 jours



Tous publics



Aucun prérequis  
nécessaire

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

[www.aptisformation.fr](http://www.aptisformation.fr)

Copyright Ap<sup>tis</sup> 2025

## PROGRAMME

- **Positionnement La préparation à une négociation difficile**
  - Détermination des intérêts, des options des solutions de rechanges, ses propositions
- **Les situations difficiles**
  - Les positions inconciliables (Intérêts divergents, les manipulations...)
- **La stratégie du contournement pour surmonter les difficultés**
  - Ne pas réagir (redéfinir les objectifs, prendre le temps de réfléchir, rester calme...)
  - Ne pas discuter (pratique de l'écoute active, reconnaître le point de vue de l'autre, trouver des points d'accords, reconnaître l'interlocuteur, exprimer son point de vue...)
  - Recadrer (questions constructives, règles du jeu...)
  - Ne pas faire pression (Impliquer l'interlocuteur, aider l'autre à sauver la face...)
  - Ne pas surenchérir (Informar, aider l'interlocuteur, bâtir un nouvel accord...)
- **Le comportement de l'interlocuteur**
  - Identification des réactions, des expressions de l'interlocuteur
- **Avoir une argumentation adaptée et répondre aux objections**
  - Convaincre son interlocuteur par une argumentation adaptée (CAB) et traiter efficacement les objections
- **Le renforcement de la communication**
  - Rappel sur les fondamentaux de la communication
  - Encodage – décodage (le choix des mots, les cadres de références...) Les parasites
  - Savoir exprimer clairement un message
  - Les vecteurs de la communication
- **Établissement d'une grille de préparation d'un entretien difficile**
  - Établissement d'une grille de préparation à partir d'un cas pratique
- **Plan d'action individuel de mise en œuvre opérationnelle**

## DEVELOPPER LA COHESION DE GROUPE

*Projet adaptable suivant vos besoins*

### OBJECTIFS

- Renforcer la communication active et le potentiel relationnel en entreprise au travers d'une réalisation d'œuvre musicale collective.
- Communiquer autrement

### COUP D'ŒIL



2 jours



Managers  
ou futurs managers



Pré-requis :  
Intelligence Emotionnelle

### Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

### Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

### PROGRAMME

- **Savoir être**
  - Utiliser son Intelligence Émotionnelle pour appréhender un événement
  - Développer sa capacité d'écoute et de compréhension de l'autre
  - Être conscient de ses représentations et de son image
  - Mieux se connaître pour mieux réagir en toutes circonstances
  - Devenir un « bon sensiste »
  - Communiquer comme on veut, pas comme on ne veut pas
- **Associer les comportements différents**
  - Améliorer et enrichir sa perception de soi et des autres
  - Savoir utiliser les compétences de chacun à bon escient
  - Faire participer chacun efficacement à une action collective déterminée
  - Définir un objectif commun
  - Susciter l'engagement de tous
  - Conjuguer les talents et ressources collectives
- **Se sensibiliser à la compréhension globale de l'entreprise**
  - Rendre les échanges plus productifs
  - Savoir choisir des moyens de communication efficaces
  - Inciter au dialogue actif et à l'écoute active
  - Développer le sentiment d'appartenance
  - Parler le même langage
- **Créer du lien**
  - Développer un climat positif
  - S'écouter pour mieux s'entendre
  - Valoriser la performance collective
  - Permettre à chacun d'exprimer ses attentes
  - Savoir mettre en œuvre une pédagogie de l'action
  - Adopter une attitude de sollicitation positive
  - Célébrer le succès d'un objectif réalisé
- **Réapproprier**
  - Formuler des règles d'approche managériale

# Modalités d'accès



## 1) La première étape consiste à prendre contact avec notre responsable de conception pour :

- Analyser votre besoin en développement de compétences,
- Définir avec votre service formation/RH un programme sur mesure à partir des programmes présents dans le catalogue.
- Etablir si besoin une période d'observation dans vos équipes pour définir les cas de training.

## 2) La seconde étape consiste à établir une proposition avec devis que nous transmettons au donneur d'ordre sur sa boîte mail

- Lieu : dans vos locaux au siège ou dans vos délégations régionales
- Durée : selon programme et dates des interventions
- Programme et synopsis de la formation ; défini avec le service formation
- Nbre de stagiaires : de 5 à 10 maximums
- Tarif à la session : en fonction des thèmes abordés

## 3. Troisième étape : vous envoyez les convocations aux participants et vous nous mettez en copie.

## 4. Quatrième étape : nous animons

## 5. Cinquième étape : nous vous transmettons un compte-rendu de formation.

La formation est dispensée dans votre ou vos sites, dans votre contexte professionnel, selon vos disponibilités. Vous formez plusieurs collaborateurs en même temps sur un programme personnalisé en sur mesure.

Les formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap sous conditions d'étude de la demande pour adaptation. De l'accueil pour suivre la formation, et plus précisément :

- un accueil à temps partiel ou discontinu,
- une durée de formation adaptée,
- une évaluation des connaissances et des compétences adaptées.

Accessibilité : Pour accueillir les stagiaires en situation de handicap les formations doivent avoir lieu dans des locaux répondant aux obligations d'accessibilité d'un ERP de 5ème catégorie et permettant ainsi l'accès à toute personne en situation de handicap

APTIS  
64 rue du Troisy  
92140 Clamart

Contact : Jacques Nardeau  
06 64 38 02 56  
[jnardeau@aptisformation.fr](mailto:jnardeau@aptisformation.fr)  
[www.aptisformation.fr](http://www.aptisformation.fr)

# Conditions générales de vente



**APTIS** est un organisme de formation professionnelle, N° d'enregistrement à la Préfecture de Région Ile de France : 11 77 05328 77, dont le siège social se situe au 64 rue du Troisy 92140 Clamart.

**Aptis** conçoit, élabore et dispense des formations exclusivement en intra-entreprises sur mesure, à Paris et sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- Client : toute personne morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès d'Aptis.
- Stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.
- Formations intra-entreprises : les formations conçues sur mesure par Aptis pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

## Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par Aptis pour le compte d'un Client.

Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

## Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Tous les prix sont indiqués en euros hors taxes dans un devis réalisé suite au premier RDV. Ils ne sont pas majorés du TVA au taux en vigueur puisque le cabinet Aptis est exonéré de TVA selon l'article 261.4.4° du CGI.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de facture, au comptant, sans escompte à l'ordre d'Aptis. En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées. Toutes sommes non payées à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal.

Aptis aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à Aptis.

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis que le Client retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » à Aptis.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par Aptis au Client.

Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas à Aptis au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, Aptis se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du stagiaire ou de facturer la totalité des frais de formation au Client.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.



## Dédit et remplacement d'un participant

En cas de dédit signifié par le Client à Aptis au moins 7 jours avant le démarrage de la formation, Aptis offre au Client la possibilité :

- de repousser l'inscription du stagiaire à une formation ultérieure, OU après accord éventuel de l'OPCO
- de remplacer le stagiaire empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCO

## Annulation, absence ou interruption d'une formation

Tout module commencé est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au Client par Aptis. En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation d'Aptis distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le Stagiaire et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation. Il est rappelé que les sommes dues par le Client à ce titre ne peuvent être imputées par le Client sur son obligation de participer à la formation professionnelle continue ni faire l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO.

Dans cette hypothèse, le Client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à Aptis.

D'autre part, en cas d'annulation de la formation par le Client, Aptis se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation calculés comme suit :

- si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation.
- si l'annulation intervient entre 15 et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix de la formation.
- si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix de la formation.

## Horaires et accueil

Sauf indication contraire portée sur la fiche de présentation de la formation et la convocation, la durée quotidienne des formations est fixée à sept heures. Sauf indication contraire portée sur la convocation envoyée par le donneur d'ordre, à Paris, les formations se déroulent de 09h30 à 13h00 et de 14h00 à 17h30 avec une pause en milieu de chaque demi-journée. Les locaux du donneur d'ordre accueillent les Stagiaires de 09h00 à 18h00. Pour les formations qui se déroulent en région, les lieux, adresse et horaires sont indiqués sur la convocation envoyée par le donneur d'ordre.

## Effectif et ajournement

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord », retournés Aptis ont valeur contractuelle. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. Aptis peut alors proposer au stagiaire de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente. Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, Aptis se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce sans indemnités.



## Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en trois exemplaires par Aptis au Client. Deux exemplaires dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord » doivent être retournés à Aptis par tout moyen à la convenance du Client (*courrier postal, télécopie, mail*). Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre Aptis, l'OPCO ou le Client. A l'issue de la formation, Aptis peut remettre une attestation de formation au Stagiaire.

Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, Acteum lui fait parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture. Une attestation de présence pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

## Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, Aptis est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. Aptis ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à Aptis, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable d'Aptis.

## Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (*papier, électronique, numérique, orale...*) utilisés par Aptis pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès d'Aptis. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

## Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

## Confidentialité et communication

Aptis, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par Aptis au Client. Aptis s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par Aptis comme client de ses formations.

A cet effet, le Client autorise Aptis à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

## **Informatique et libertés**

Les informations à caractère personnel communiquées par le client au cabinet APTIS sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier clientèle pour des prospections commerciales. Suivant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.

APTIS s'engage également à ne pas utiliser les données auxquelles vous pourrez accéder à des fins autres que celles prévues par ses attributions, en particulier les données personnelles des stagiaires ne doivent en aucun cas être utilisées à des fins commerciales sous quelque forme que ce soit.

Le cabinet APTIS doit mettre en œuvre les différents moyens nécessaires pour le respect du Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD)

## **Droit applicable et juridiction compétente**

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français.

En cas de litige survenant entre le Client et Aptis à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, les Tribunaux de Versailles seront seuls compétents pour régler le litige.