

PROGRAMME DE LA FORMATION CERTIFIANTE :

Management de proximité efficace

Croisement ACTIVITÉS / COMPÉTENCES CIBLES / PROGRAMMES

Durée : Déroulement de l'action de formation : 11 jours entre le 5 mars et le 15 mai 2020

Prix cf. Page 9 – CGV et RGPD cf. pages 11 et s.

Prérequis : aucun – un entretien préalable permettra de fixer les objectifs (profil de compétences acquises et à acquérir) et d'orienter au besoin les thèmes.

Pour qui : Manager de proximité souhaitant professionnaliser ses pratiques managériales.

- Managers et personnel d'encadrement exerçant une fonction managériale Responsables d'équipe ou d'un service, d'atelier, adjoints, superviseurs qui souhaitent renforcer leurs compétences en management. ...
- Toute personne ayant ou souhaitant prendre la responsabilité d'une équipe ou d'un service dans son évolution professionnelle.

Objectifs : Savoir mettre en œuvre les moyens et les outils nécessaires pour animer ses équipes au quotidien et renforcer l'engagement de ses collaborateurs.

Cette formation permet au participant :

- d'acquérir les tâches managériales de base
- de mieux se connaître en tant que manager
- de maîtriser la dynamique de l'équipe, gérer la performance dans la bienveillance
- de gérer les projets, gérer le changement, posture réflexive sur ses propres pratiques managériales (manager coach)

A la fin de la formation, le participant sera capable de :

- Se situer dans ses fonctions de manager.
- Affirmer son leadership au quotidien.
- Organiser et piloter le travail de son équipe : Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs.
- Manager par les talents : Identifier et accompagner le développement des compétences.
- Définir et mettre en œuvre son plan d'actions personnel.

PROGRAMME basé sur le référentiel RNCP/RSP :

La formation repose sur les thématiques suivantes avec une grande latitude d'adaptation possible grâce aux feed backs d'étapes, prévus avec les participants en collectifs et en individuels, et avec les référents pilotant le système (Direction).

Le Manager de proximité a pour fonction principale d'encadrer une petite équipe (de 2 à 15 personnes) dans toutes les tâches qu'elle effectue. Il assure le rôle d'intermédiaire entre les dirigeants de l'entreprise, les Responsables de services ou autres, et les collaborateurs, exécutants, constituant son équipe.

Homme, femme de terrain, le Manager de proximité inscrit son action dans une logique de progrès permanent, en agissant à la fois sur les comportements des hommes et sur l'organisation elle-même. La spécificité de ce manager de proximité se définit par sa relation à l'action : il agit et fait agir, il sait faire, fait et fait faire.

Il a pour mission de garantir les réalisations/productions de son équipe au quotidien. Les principales activités du Manager de proximité sont les suivantes :

- Nous demandons une reconnaissance de la formation certifiante RNCP au management de proximité (répertoire spécifique) et éligible au CPF en raison de son **utilité économique ou sociale** : Il s'agit d'une certification correspondant à un ensemble homogène de compétences, mobilisable dans une ou plusieurs activités professionnelles et permettant de renforcer ou de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi. Cette certification particulière permet d'élever le niveau de compétence des salariés exerçant ou étant amenés à exercer une fonction de manager de proximité.

La certification globale suppose la validation de l'ensemble des compétences répertoriées ci-après. Elle peut être adossée des certifications partielles correspondant à chacun des 3 blocs de compétences.

- Certification partielle 1 : Organiser et gérer l'activité de l'équipe
- Certification partielle 2 : Animer et motiver l'équipe au quotidien
- Certification partielle 3 : Contribuer à l'amélioration de la performance

L'intégralité du suivi attestée par une journée de validation débouche sur la

- **Certification globale : Management de proximité**

Dans le cadre d'un financement de la formation par le CPF, le passage de l'examen de certification est requis (sous condition de réussite YZCF).



YZ Consulting & Formation SAS
l'Expertise, Notre Engagement

L'apprenant peut suivre la formation par étapes avec une validation intermédiaire de chaque niveau de certification partielle ou alors s'engager à suivre l'ensemble des modules débouchant sur une certification globale.



3

YZ Consulting & Formation SAS – 6 rue Georges Clémenceau - 57130 ARS SUR MOSELLE

Tél. : **+33 6 42 69 26 72** - Courriel : contact@yzconsulting-formation.com

SIRET : 790 742 449 00016 - APE : 8559A

Organisme de formation professionnelle : n° d'agrément 41 57 03233 57 Préfecture de la Région lorraine-

Démarche certification en cours–Accréditation COFRAC RNQ-RNCP en cours - DATA DOCK

www.yzconsulting-formation.com

Descriptif détaillé ACTIVITÉS / COMPÉTENCES CIBLES / PROGRAMMES

Certification partielle 1 : Organiser et gérer l'activité de l'équipe

Activité 1 : Organiser et gérer l'activité de l'équipe

Le Manager de proximité identifie les priorités quotidiennes de son équipe et s'appuie sur les compétences de ses collaborateurs pour distribuer le travail de façon optimale. Il recense les besoins en matériels afin de planifier leur acquisition ou leur renouvellement. Il applique les principes du droit du travail et assure le lien de façon utile avec le service RH pour formaliser les décisions prises avec sa hiérarchie. Il est vigilant à toujours préserver l'intérêt de l'entreprise. Il maîtrise les procédures QHSE applicables à son activité et en garantit la mise en œuvre par son équipe. Il base son activité sur des indicateurs qu'il partage avec son équipe et qui lui permettent de gérer les écarts par rapport aux objectifs fixés. Il est globalement garant des réalisations de son équipe.

Capacités attestées, les compétences cibles sont :

Bloc de compétences 1 : Organiser et gérer l'activité de l'équipe

- Gérer le premier niveau RH pour son équipe (ex : intérim, congés, absences, Représentants du personnel, IRP...)
- Planifier et distribuer le travail de l'équipe
- Faire respecter les procédures fixées et contrôler la qualité du travail au quotidien
- Evaluer les performances de son secteur au quotidien pour gérer les écarts par rapport aux objectifs

Programme phase 1 : Organiser et gérer l'activité de l'équipe (2 jours) 5 et 6 mars 2020

1 - Se positionner dans son rôle de manager de proximité

- Clarifier ses rôles et ses responsabilités de manager d'équipe.
- Quelle est la valeur ajoutée du manager de proximité ?
- Comment se centrer sur ses rôles ?

2 - Adapter ses comportements de management à chaque situation

- Identifier ses styles de management préférentiels et trouver des pistes d'amélioration.
- Adapter son style au contexte et aux situations.
- Développer l'autonomie de ses collaborateurs.

3 - Orienter l'action de l'équipe vers l'atteinte des résultats attendus



- Se doter de repères communs en fixant des règles du jeu.
- Fixer les objectifs et en assurer le suivi.
- Transformer l'évaluation des performances en plans de progrès.

Mise en application pratique :

- Élaboration de son diagnostic managérial

Certification partielle 2 : Animer et motiver l'équipe au quotidien

Activité 2 : Animer et motiver l'équipe au quotidien

Le Manager de proximité anime son équipe au quotidien. Il décline les objectifs de l'entreprise et assure une communication claire. Il conduit les entretiens et les réunions appropriés aux diverses situations. Il reconnaît le travail fourni par son équipe et favorise les échanges au sein de celle-ci. Il développe la motivation de ses collaborateurs en valorisant leurs réalisations auprès de sa hiérarchie et en développant une ambiance de travail positive. Il protège son équipe des perturbations de l'environnement, tout en anticipant et en gérant les conflits potentiels internes à celle-ci. Il développe les compétences de ses collaborateurs en utilisant plusieurs leviers (formation, information, accompagnement...).

Capacités attestées, les compétences cibles sont :

Bloc de compétences 2 : Animer et motiver l'équipe au quotidien

- Animer son équipe au quotidien (information, relations, objectifs...)
- Assurer la motivation des membres de son équipe
- Réguler les conflits et les problèmes relationnels au sein de son équipe
- Participer au développement des compétences de son équipe

Programme de formation phase 2 partie 1 : Animer et motiver l'équipe au quotidien (2 jours) 19 et 20 mars 2020

1 - Mobiliser les énergies individuelles

- Détecter les talents de ses collaborateurs pour les rendre plus performants.
- Favoriser l'autonomie et l'initiative.
- Agir sur les leviers de motivation pertinents.
- Repérer les niveaux pertinents d'intervention.

2 - Responsabiliser les membres de l'équipe

- Pratiquer des délégations responsabilisantes.
- Accompagner et former ses collaborateurs.

3 - Développer la cohésion de son équipe



- Comprendre le fonctionnement de son équipe.
- Faire passer ses collaborateurs d'une logique individuelle à une logique collective.

Mise en application pratique :

- Présentation orale de son projet.

Programme de formation phase 2 partie 2 : Animer et motiver l'équipe au quotidien Développer ses compétences de communicateur (2 jours) 2 et 3 avril 2020

1 - Développer de la flexibilité dans ses modes de communication

- Diagnostiquer ses modes de communication.
- Utiliser avec pertinence les 3 registres de la communication :
 - opinions ;
 - faits ;
 - émotions.

2 - Établir une relation efficace avec sa hiérarchie

- Savoir négocier objectifs et moyens associés.
- Devenir une force de proposition pertinente.

3 - Transformer les entretiens quotidiens en leviers d'implication

- Savoir transmettre une consigne, faire une demande, traiter une erreur.
- Recadrer un collaborateur sans démotiver.

4 - Dynamiser sa communication de groupe

- Choisir le canal le plus adapté pour communiquer.
- Préparer et animer les réunions d'équipe.

Mise en application pratique :

- Mener un entretien de recadrage.

Certification partielle 3 : Contribuer à l'amélioration de la performance

Activité 3 : Contribuer à l'amélioration de la performance

Le Manager de proximité identifie les sources de progrès de son secteur et organise des chantiers d'amélioration basés sur l'animation de groupes de travail. Il structure et formalise ces chantiers d'amélioration et communique auprès de tous les acteurs concernés. Il veille au suivi des résultats qui émanent de la mise en place des plans d'action issus des groupes de travail. Il accompagne ses collaborateurs dans la mise en œuvre concrète des changements induits par son écoute et sa connaissance des difficultés rencontrées sur le terrain.

Capacités attestées, les compétences cibles sont :

Bloc de compétences 3 : Contribuer à l'amélioration de la performance

- Organiser et gérer des groupes de travail sur l'amélioration de la performance de l'équipe
- Conduire des chantiers d'amélioration au sein son équipe
- Favoriser l'appropriation par les collaborateurs des changements organisationnels induits par l'actualité de l'entreprise

Programme de formation phase 3 partie 1 : Contribuer à l'amélioration de la performance - Le manager développeur (2 jours) 16 et 17 avril 2020

- 1 - Évoluer dans son rôle de manager : de responsable hiérarchique à manager coach
- Les spécificités du rôle de manager coach.
 - Les conditions de réussite du coaching de ses collaborateurs.
 - Identifier ses ressources et ses freins personnels pour adopter une posture de manager coach.

- 2 - Adopter les bonnes pratiques du manager coach
- Susciter la demande par du feedback.
 - Cadrer et contractualiser la relation avec son collaborateur.
 - Clarifier les règles du jeu de l'intervention du manager coach.
 - Organiser le processus d'intervention : - rythme et durée.

- 3 - Utiliser les outils du manager coach
- Repérer les techniques de coaching utilisables par un manager.
 - Développer les 3 dimensions de la maturité chez ses collaborateurs.
 - S'entraîner aux techniques de questionnement et d'écoute active.

Mise en application pratique : mener un entretien de feed-back.

Programme de formation phase 3 partie 2 : Contribuer à l'amélioration de la performance – coaching et performance (2 jours) 29 et 30 avril 2020

- 1 - Mobiliser son équipe autour d'un projet fédérateur
- Manager la performance collective.
 - Cerner les enjeux du projet d'équipe.
 - Décrire les caractéristiques d'un projet mobilisateur.
 - Définir le projet de son équipe.
 - Développer ses talents de communicateur.



- Structurer son message.
- Faire preuve de conviction.

2 - Mieux décider dans le changement grâce à un diagnostic pertinent

- Développer sa capacité d'analyse des situations de management.
- Prendre en compte les pouvoirs et les enjeux en présence.
- Adapter ses stratégies relationnelles à ses objectifs et aux acteurs impliqués.
- Travail sur une étude de cas et transposition aux situations réelles.

3 - Devenir un manager-coach

- Cerner les enjeux de l'évolution du rôle managérial.
- Concilier son rôle de manager et de manager-coach.
- Adopter la posture d'un manager-coach.
- Susciter la demande en donnant du feedback.
- S'entraîner à utiliser les outils pour favoriser l'expression des potentiels.

4 - S'entraîner à gérer efficacement les situations délicates

Négocier et faire adhérer en situation de changement.

- Anticiper les conflits : désaccords sur des décisions, des méthodes, les modes de fonctionnement.
- S'entraîner à mettre en œuvre une stratégie relationnelle adaptée pour résoudre les conflits.

5 - Intégrer la dimension émotionnelle du management

- Identifier et gérer ses propres émotions.
- Traiter efficacement les situations émotionnellement déstabilisantes.
- Repérer et décoder les émotions de ses collaborateurs.
- Développer la maturité émotionnelle de ses collaborateurs.
- Apporter une réponse managériale aux ressentis individuels.
- Prendre en compte la dimension émotionnelle de la vie d'une équipe.
- Accompagner la vie émotionnelle de l'équipe confrontée au changement permanent.

CERTIFICATION GLOBALE : 1 jour 15 mai 2020

• Évaluation des compétences à certifier via un jury final d'experts en management – cet examen est accessible dès l'issue du présentiel, sous condition de réussite. (Jury composé de professionnels Directeurs- DRH externes) – cet examen est accessible dès l'issue du présentiel. Possibilité d'une deuxième présentation, en cas d'échec offerte dans la convention. Dans le cadre d'un financement de la formation par le CPF, le passage de l'examen de certification est requis (sous condition de réussite YZCF).

DEROULEMENT DES ACTIONS DE FORMATION

Evaluation dès l'entrée de ladite formation. Appropriation des outils et techniques YZ Consulting et Formation (YZCF) par des mises en situation appliquées adaptées aux fonctions des apprenants, jeux de rôle, partages d'expériences, coaching personnalisé et débriefing managérial, à partir de leurs cas pratiques vécus.

Cahier de formation avec quizz à chaque étape. Autoévaluation. Formation prévue dans locaux à Ars-sur-Moselle. L'apprenant procède avec l'appui de l'intervenant à une auto-analyse de sa performance managériale à partir d'un cahier de formation mais aussi des travaux de groupe ou individuels et des restitutions d'étapes ainsi qu'une restitution finale avec feed-back partagé.

SUIVI INDIVIDUEL : Cette formation s'inscrit ainsi dans un cadre adapté et personnalisé via un entretien individuel après chaque étape par l'expert en développement personnel et expert en management. Un suivi personnalisé pendant mais aussi après le déroulement par email ciblé et téléphone direct.

Rappelons qu'à la fin de la formation, le participant sera capable de :

- Se situer dans ses fonctions de manager.
- Affirmer son leadership au quotidien.
- Organiser et piloter le travail de son équipe : Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs.
- Manager par les talents : Identifier et accompagner le développement des compétences de ses collaborateurs.
- Définir et mettre en œuvre son plan d'actions personnel et professionnel.

PRIX DE L'ACTION

- Nous facturons un prix net incluant les frais de déplacement des consultants ainsi que les frais et temps de préparation, disponibilité des consultants pédagogiques pendant tout le cycle de formation et restitution de l'action de formation, ainsi que les frais pédagogiques et de gestion pédagogiques (méthodes YZ Consulting et Formation, supports, progiciel).

En contrepartie de cette action de formation, le client s'acquittera des montants suivants (ces montants tiennent compte de l'ensemble des frais) :

4323 Euros – net TVA



Selon les modalités suivantes : les actions de formation seront facturées nets de tva en vertu de l'art. 293 B du CGI, la TVA est non applicable.

Informations compte bancaire entreprise YZ Consulting et Formation SAS :

N° de TVA intracommunautaire : FR15790742449 (taux TVA applicable en sus 20 %)

**Domiciliation bancaire : Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne
METZ ST LOUIS**

Code banque : 14707 – code guichet : 00101 – n° compte : 31121058353 – clé RIB : 93

IBAN : FR76 1470 7001 0131 1210 5835 393

Adresse SWIFT (BIC) : CCBPFRPPMTZ

**Titulaire du compte : YZ Consulting et Formation SAS
6 rue Georges Clémenceau
F - 57130 ARS SUR MOSELLE**

CLAUSE DE DEDIT :

En cas de renoncement par le client à l'exécution de la présente convention dans un délai :

- supérieur à 30 jours avant la date de début de l'action de formation, 30% du coût de la formation sera retenu à titre de dédit.
- de 30 à 8 jours avant la date de début de l'action de formation, 70% du coût de la formation sera retenu à titre de dédit.
- inférieur à 8 jours avant la date de début de l'action de formation, 100% du coût de la formation sera retenu à titre de dédit.

En cas de renoncement par YZ Consulting & Formation SAS à l'exécution de la présente convention aucune somme ne sera demandée à la société bénéficiaire.

PENALITES DE RETARD :

Tout retard de paiement entraînera l'exigibilité de pénalités de retard à un taux égal à 0,86% * [taux au moins égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur en France] et d'une indemnité forfaitaire minimale de 40 (quarante) euros pour frais de recouvrement, dues de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire.

* Somme due x Nombre de jours de retard x Taux d'intérêt légal / 36 500 [Taux en vigueur en France : au 2ème semestre 2019 : 0,86 %]

YZ Consulting & Formation SAS – 6 rue Georges Clémenceau - 57130 ARS SUR MOSELLE

Tél. : +33 6 42 69 26 72 - Courriel : contact@yzconsulting-formation.com

SIRET : 790 742 449 00016 - APE : 8559A

Organisme de formation professionnelle : n° d'agrément 41 57 03233 57 Préfecture de la Région lorraine-
Démarche certification en cours–Accréditation COFRAC RNQ-RNCP en cours - DATA DOCK

www.yzconsulting-formation.com

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. Présentation

YZ Consulting & Formation SAS est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est établi 6, rue Georges Clémenceau – 57130 Ars sur Moselle (France). YZ Consulting & Formation SAS développe, propose et dispense des formations en présentiel inter et intraentreprise ainsi que des formations linguistiques, séminaires et stage de perfectionnement à destination des étudiants et candidats aux concours. YZ Consulting & Formation SAS réalise également des études, conseils et audits aux entreprises.

2. Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les offres de YZ Consulting & Formation SAS relatives aux commandes passées entre YZ Consulting & Formation SAS et tout client professionnel ou non. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de YZ Consulting & Formation SA, prévaloir sur les présentes conditions générales de vente et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que YZ Consulting & Formation SAS ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Le client se porte fort du respect des présentes conditions générales de vente par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de YZ Consulting & Formation SAS, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

3. Étude et conseil opérationnel

Toute prestation d'étude et de conseil opérationnel fait l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par YZ Consulting & Formation SAS. En cas d'acceptation par le client, un acompte minimum de 20% du coût total de la prestation sera versé par le client. Le prix de la prestation est révisable annuellement par application de la formule de révision visée au 7.2.3 ci-après.

Pour la réalisation des missions d'études et de conseil opérationnel, YZ Consulting & Formation SAS facture le temps des consultants consacré à la mission, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit au forfait.



Les frais logistiques et techniques liés à l'exécution de la mission sont à la charge du client et ne sont pas inclus dans les honoraires. Sauf indications contraires dans la proposition, ces frais sont facturés à leur prix coûtant augmenté des frais de gestion évalués forfaitairement à 15%.

4. Formation en présentiel

4.1 Formations interentreprises

4.1.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent les formations interentreprises disponibles au catalogue YZ Consulting & Formation SAS et réalisées dans les locaux

YZ Consulting & Formation SAS ou des locaux mis à disposition par YZ Consulting & Formation SAS.

4.1.2 Conditions financières

Le règlement du prix de la formation est à effectuer, à l'inscription, comptant, sans escompte à l'ordre de YZ Consulting & Formation SAS. Tous les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation, ils sont optionnels et sont directement facturés au Client qui se charge, le cas échéant, d'en obtenir le remboursement auprès de son OPCA.

4.1.3 Remplacement d'un participant

YZ Consulting & Formation SAS offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation. Le remplacement d'un participant est possible sans indemnité jusqu'à 10 jours ouvrés. Si le remplacement intervient moins de 10 jours ouvrés avant le démarrage de la formation, il ouvre droit à une indemnité forfaitaire de 50 € au profit de YZ Consulting & Formation SAS.

4.1.4 Insuffisance du nombre de participants à une session

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, YZ Consulting & Formation SAS se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.



4.2 Formations intraentreprise

4.2.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent des formations intraentreprise développées sur mesure et exécutées dans les locaux de YZ Consulting & Formation SAS, du Client ou dans des locaux mis à disposition par le Client.

4.2.2 Conditions financières

Toute formation intraentreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par YZ Consulting & Formation SAS. Sauf disposition contraire dans la proposition YZ Consulting & Formation SAS, un acompte minimum de 20% du coût total de la formation sera versé par le Client. Le cas échéant, le prix est révisable à la date anniversaire du contrat par application de la formule de révision visée au 7.2.3 ci-après.

5. Dispositions communes aux formations

5.1 Documents contractuels

Pour chaque action de formation une convention établie selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'entreprise. L'attestation de participation est adressée après la formation. Une attestation de présence pour chaque partie peut être fournie sur demande.

5.2 Règlement par un OPCA

En cas de règlement par l'OPCA dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCA. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourne signé à YZ Consulting & Formation SAS. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la différence sera directement facturée par YZ Consulting & Formation SAS au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à YZ Consulting & Formation SAS au premier jour de la formation, YZ Consulting & Formation SAS se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

5.3 Annulation des formations en présentiel à l'initiative du client

Les dates de formation en présentiel sont fixées d'un commun accord entre YZ Consulting & Formation SAS et le Client et sont bloquées de façon ferme.

En cas d'annulation tardive par le Client d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la session : aucune indemnité.



- report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant la session : 40% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client

- report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant la session : 70% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client.

6. Dispositions applicables à l'ensemble de l'offre de service

6.1 Modalités de passation des Commandes

La proposition et les prix indiqués par YZ Consulting & Formation SAS sont valables un (1) mois à compter de l'envoi du bon de commande. L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par YZ Consulting & Formation SAS d'un bon de commande signé par tout représentant dûment habilité du Client, dans le délai d'un (1) mois à compter de l'émission dudit bon de commande. La signature du bon de commande et/ou l'accord sur proposition implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par YZ Consulting & Formation SAS à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

6.2. Facturation – Règlement

6.2.1 Prix

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur. Les éventuelles taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client.

Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s) ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéo projecteur, métaplan, Matériel de simulation marketing, ...) sont facturés en sus.

6.2.2 Paiement

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ;

- le règlement est accepté par règlement domicilié automatique (prélèvement), chèque, virement bancaire ou postal ;

- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

En cas de retard de paiement, YZ Consulting & Formation SAS pourra suspendre toutes les commandes en cours et désactiver l'accès au(x) module(s) E-learning, sans préjudice de toute autre voie d'action. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit



et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. YZ Consulting & Formation SAS aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à YZ Consulting & Formation SAS. Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout paiement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

6.2.3 Révision de prix

Le cas échéant, la proposition financière du PRESTATAIRE acceptée par le Client sera révisée à chaque date anniversaire du contrat par application automatique de la formule de révision de prix suivante :

$$P1 = PO (S1) / SO$$

Où P1 = prix révisé en EUR Net TVA

P0 = prix initial en EUR Net TVA

S1 = indice Syntec à la date de renouvellement du contrat

SO = indice Syntec à la date de signature du contrat ou à la date anniversaire du contrat pour les périodes postérieures.

6.3. Limitations de responsabilité de YZ Consulting & Formation SAS

La responsabilité de YZ Consulting & Formation SAS ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel ou toute cause étrangère à YZ Consulting & Formation SAS.

Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de YZ Consulting & Formation SAS est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité de YZ Consulting & Formation SAS est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée.

En aucun cas, la responsabilité de YZ Consulting & Formation SAS ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.



6.4. Force majeure

YZ Consulting & Formation SAS ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive :

la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à YZ Consulting & Formation SAS, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de YZ Consulting & Formation SAS.

6.5. Propriété intellectuelle

YZ Consulting & Formation SAS est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par YZ Consulting & Formation SAS pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de YZ Consulting & Formation SAS. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de YZ Consulting & Formation SAS. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations ainsi que des bases de données figurant le cas échant sur la plateforme LMS de YZ Consulting & Formation SAS, sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En tout état de cause, YZ Consulting & Formation SAS demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

6.6. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par YZ Consulting & Formation SAS au Client. YZ Consulting & Formation SAS s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.



6.7. Communication

Le Client accepte d'être cité par YZ Consulting & Formation SAS comme client de ses offres de services, aux frais de YZ Consulting & Formation SAS. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 6.5, YZ Consulting & Formation SAS peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

6.8. Protection des données à caractère personnel

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque Utilisateur que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par YZ Consulting & Formation SAS aux fins de réalisation et de suivi de la formation ;
- la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des Utilisateurs sont des données accessibles à ses services ;
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée à YZ Consulting & Formation SAS. Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent l'Utilisateur et auxquelles il aura eu accès. YZ Consulting & Formation SAS conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis par l'Utilisateur, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

6.9. Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. EN CAS DE LITIGE SURVENANT ENTRE LE CLIENT ET YZ Consulting & Formation SAS À L'OCCASION DE L'EXÉCUTION DU CONTRAT, IL SERA RECHERCHÉ UNE SOLUTION À L'AMIABLE ET, À DÉFAUT, LE RÈGLEMENT SERA DU RESSORT DU TRIBUNAL DE COMMERCE.

RGPD

Le 25 mai 2018 marque l'entrée en application du Règlement 2016/679 de l'Union Européenne, dit « Règlement Général sur la Protection des données » ou « RGPD ». Dans un souci de transparence,

YZ Consulting & Formation SAS – 6 rue Georges Clémenceau - 57130 ARS SUR MOSELLE

Tél. : +33 6 42 69 26 72 - Courriel : contact@yzconsulting-formation.com

SIRET : 790 742 449 00016 - APE : 8559A

Organisme de formation professionnelle : n° d'agrément 41 57 03233 57 Préfecture de la Région lorraine-

Démarche certification en cours – Accréditation COFRAC RNQ-RNCP en cours - DATA DOCK

www.yzconsulting-formation.com



nous vous informons ainsi de nos mesures prises dans le cadre de sa démarche de conformité à cette nouvelle réglementation européenne.

Nous sommes attachés au respect de votre vie privée et de vos droits individuels, et nous avons entamé son processus de mise en conformité. Nous avons pour cela fait appel à des prestataires en droit des données ainsi qu'en sécurité informatique afin de nous accompagner dans cette démarche.

Nous avons ainsi et notamment sensibilisé l'ensemble de notre personnel aux nouvelles obligations qui nous incombent.

Dans le cadre de cette démarche, nous avons également travaillé au renforcement de la sécurité de nos systèmes d'information, afin de nous assurer de la disponibilité, de l'intégrité et de la confidentialité de vos données à caractère personnel.

Enfin, nous vous rappelons que conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement d'opposition et de limitation relatif à vos données, ainsi que le droit de définir le sort de vos données après votre décès, que vous pouvez exercer à tout moment en nous adressant votre demande, assortie d'une copie de votre pièce d'identité à l'adresse suivante : contact@yzconsulting-formation.com

Le règlement général sur la protection des données (RGPD), mode d'emploi

Le règlement européen sur la protection des données est entré en application le 25 mai 2018.

Le **Règlement Général de Protection des Données** est un texte réglementaire européen développé pour encadrer le traitement des données de manière égalitaire sur tout le territoire de l'Union Européenne. Il a pour visée de permettre aux entreprises européennes de développer leurs activités numériques dans un contexte juridique égalitaire et compétitif. Du fait qu'il est un règlement, le RGPD ne nécessite aucune transposition juridique dans les Etats membres, il devra donc être appliqué de la même manière sur tout le territoire européen.

Le RGPD s'inscrit dans la continuité de la **[Loi française Informatique et Libertés de 1978](#)** établissant des règles sur la collecte et l'utilisation des données sur le territoire français. Il a été conçu autour de 3 objectifs :

- **renforcer les droits des personnes ;**

- **responsabiliser les acteurs traitant des données ;**

- **crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.**

Entrée en application le 25 mai 2018

Le RGPD est entré en application le 25 mai 2018. Les professionnels du numérique concernés par le traitement des données sont donc désormais tenus de se mettre en conformité avec les prescriptions du Règlement.

Qu'est-ce qui relève des données personnelles ?

Une donnée personnelle est décrite par la CNIL comme « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ». Il existe 2 types d'identifications :

- identification directe (nom, prénom etc.) ;

- identification indirecte (identifiant, numéro etc.).

Lorsqu'une opération ou un ensemble d'opérations portant sur des données personnelles sont effectuées, on considère qu'il s'agit de traitement de données. La CNIL donne les actions suivantes à titre d'exemple du traitement des données :

- tenue d'un fichier de ses clients ;

- collecte de coordonnées de prospects via un questionnaire ;

- mise à jour d'un fichier de fournisseurs.

Selon les conseils de la CNIL qui délivre 6 bons réflexes pour appliquer le RGPD et prendre les mesures nécessaires pour garantir une utilisation des données personnelles collectées transparente et respectueuse de la vie privée des personnes concernées. En ce sens nous nous engageons à :

- ne collecter que les données vraiment nécessaires ;

- d'être transparent ;



- de respecter le droit des personnes en matière de consultation, de rectification ou de suppression des données ;
- de garder la maîtrise des informations que nous collectons ;
- d'identifier les risques liées à notre traitement de données ;
- de déployer des dispositifs de sécurisation des données collectées (physiques et numériques).

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE- RGPD

YZ CONSULTING & FORMATION est conforme au RGPD (réglementation générale de la protection des données), ainsi que nos consultants experts et fournisseurs. YZ CONSULTING & FORMATION est conforme au cadre réglementaire portant sur la protection des données entre l'U.E et les ETATS-UNIS et ainsi qu'au cadre réglementaire portant sur la protection des données entre la SUISSE et les ETATS-UNIS tel qu'énoncé par le Département du Commerce des États-Unis concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des informations personnelles transférées respectivement de l'Union européenne et de la Suisse aux États-Unis. YZ Consulting et Formation a certifié au Département du Commerce qu'il adhère aux principes de la protection des données.

En cas de conflit entre les termes de cette politique de confidentialité et les principes de la protection des données, les principes de la protection des données doivent prévaloir.

En conformité avec les principes de la protection des données entre l'U.E. et les ETATS-UNIS et entre la SUISSE et les ETATS-UNIS, YZ CONSULTING ET FORMATION s'engage à résoudre toute réclamation concernant vos données privées, leur collecte ou leur utilisation. Tout ressortissant de l'U.E ou de Suisse qui souhaite avoir des informations concernant cette politique de confidentialité ou porter une réclamation devra d'abord contacter YZ CONSULTING ET FORMATION via notre email : contact@yzconsulting-formation.com