Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION

DÉLIVRÉE PAR ICPF CERTIFICATION QUALITÉ

cofrac CERTIFICATION DE PRODUITS ET SERVICES
Accréditation N° 5-0616 Portée disponible sur www.cofrac.fr

DATADOCKÉ

CATALOGUE DES FORMATIONS PROFESSIONNELLES

Mise à jour : 28/01/2022

Professionnels de l'assurance

Conformité DDA

Professionnels de l'immobilier

Conformité loi ALUR

Siège social : 6 Passage Pénel, 75018 Paris, France - Tél : +33 (0)6 76 65 93 48 - contact@cvc-sas.com - www.cvc-sas.com
Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle au capital de 2.000 euros
Immatriculée au R.C.S. de Paris n° 790 707 855 - TVA intracommunautaire FR 23 790707855
Organisme de formation enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 11 75 52555 75 auprès de la DIRECCTE Ile-de-France
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Sommaire

La formation professionnelle, une grande avancée pour tous !	page 3
La formation professionnelle est obligatoire dans toutes les entreprises	page 4
Les OPCA sont devenus les OPCO. Mais qu'est-ce que cela a changé ?	page 5
Présentons-nous !	page 6
Notre équipe pédagogique	page 7
Vos avantages	page 8
Notre offre de formations	page 9
Nos trois types de formation : en présentiel, à distance, en situation de travail	page 10
Notre réseau AFEST	page 11
La qualité au cœur de notre démarche	page 12
La qualité continue depuis 2017	page 13
Nos indicateurs de performance	page 14
Notre engagement déontologique	page 15
Les 3 étapes de la formation	page 16
Notre approche pédagogique	page 17
Formation 1 | Comprendre et appliquer le RGPD	page 19
Formation 2 | Remplir ses obligations TRACFIN	page 20
Formation 3 | Repérer et évaluer les risques professionnels	page 21
Formation 4 | Le neuromarketing pour booster ses ventes	page 22
Formation 5 | Le webmarketing pour mieux communiquer et vendre plus	page 23
Formation 6 | Inbound marketing ou comment générer de nouveaux leads et les convertir	page 24
Formation 7 | Les techniques de vente pour conclure vite et bien	page 25
Formation 8 | La gestion de la relation client pour optimiser son portefeuille	page 26
Formation 9 | Le phoning, un outil incontournable dans la gestion de la relation client	page 27
Formation 10 | Mieux gérer son temps pour un travail plus efficace	page 28
Formation 11 | Remplir au mieux son rôle de manager de proximité	page 29
Formation 12 | Bien recruter un nouveau collaborateur H/F	page 30
Formation 13 | Bureautique : Initiation à Word	page 31
Formation 14 | Bureautique : Initiation à Excel	page 32
Formation 15 | Risques psycho-sociaux les identifier pour mieux y remédier (*)	page 33
Formation 16 | Mettre en place une politique de RSE au sein de son entreprise (*)	page 34
Notre règlement intérieur	page 35
Note d'information sur le droit d'auteur (cf. article 15 du règlement intérieur)	page 37
Nos conditions générales de vente	page 38
Nous contacter	page 40

(*) *formation en cours de préparation*

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

La formation professionnelle

Une grande avancée pour tous

Enfin vous avez le choix de votre avenir professionnel !

La formation professionnelle est un outil majeur à la disposition de tous les actifs :

- salariés,
- indépendants,
- chefs d'entreprise
- ou demandeurs d'emploi.

Elle permet de se former tout au long de son parcours professionnel, pour développer ses compétences et accéder à l'emploi, se maintenir dans l'emploi ou encore changer d'emploi.

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, en application depuis le 1er janvier 2019, a profondément changé le paysage de la formation professionnelle.

Article L6111-1 du Code du travail

La formation professionnelle tout au long de la vie constitue une obligation nationale. Elle vise à permettre à chaque personne, indépendamment de son statut, d'acquérir et d'actualiser des connaissances et des compétences favorisant son évolution professionnelle, ainsi que de progresser d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle. Elle constitue un élément déterminant de sécurisation des parcours professionnels et de la promotion des salariés. Une stratégie nationale coordonnée est définie et mise en œuvre par l'Etat, les régions et les partenaires sociaux, dans les conditions prévues au 2° de l'article L. 6123-1. Cette stratégie est déclinée dans chaque région dans le cadre du comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles.

Elle comporte une formation initiale, comprenant notamment l'apprentissage, et des formations ultérieures, qui constituent la formation professionnelle continue, destinées aux adultes et aux jeunes déjà engagés dans la vie active ou qui s'y engagent.

En outre, toute personne engagée dans la vie active est en droit de faire valider les acquis de son expérience, notamment professionnelle, liée à l'exercice d'un mandat d'élu au sein d'une collectivité territoriale ou liée à l'exercice de responsabilités syndicales.

Afin de favoriser son accès à la formation professionnelle tout au long de la vie, chaque personne dispose dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à la retraite, indépendamment de son statut, d'un compte personnel de formation qui contribue à l'acquisition d'un premier niveau de qualification ou au développement de ses compétences et de ses qualifications en lui permettant, à son initiative, de bénéficier de formations.

Peuvent être mobilisés en complément du compte les autres dispositifs de formation auxquels son titulaire peut prétendre.

Tout salarié peut être visé par une action de formation prévue par le plan de développement des compétences de son entreprise.
Son départ en formation est alors assimilé à l'exécution normale de son contrat de travail. Il ne peut pas s'y opposer (sauf cas particuliers) car la demande de l'employeur relève de son pouvoir de direction et ne pas s'y soumettre peut être qualifié de faute professionnelle pouvant mener au licenciement.

Le salarié peut prendre l'initiative de demander à suivre une formation prévue par le plan de développement des compétences de l'entreprise que l'employeur peut refuser ou accepter.

Sources : Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion
Légifrance

Votre avenir professionnel vous appartient. Avec nous, prenez les rênes de votre carrière professionnelle.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

La formation professionnelle est obligatoire dans toutes les entreprises quelle que soit leur taille.

Le Plan de Développement des Compétences

Depuis le 1er janvier 2019, le plan de développement des compétences remplace le plan de formation.

Le plan de développement des compétences permet aux salariés de suivre des actions de formation à l'initiative de leur employeur, par opposition aux formations qu'ils peuvent suivre de leur propre initiative grâce à leur compte personnel de formation. Sa mise en œuvre ou non relève de la décision pleine et entière de l'employeur, après consultation des représentants du personnel.

L'employeur a deux obligations en matière de formation professionnelle :

- l'adaptation au poste de travail et le maintien dans l'emploi des salariés ; il peut également proposer des actions qui participent au développement des compétences (article L 6321-1 du code du travail).
- formation générale à la sécurité (art. L 4121- et L. 4121-2 du code du travail).

Le plan de développement des compétences recense l'ensemble des actions de formation mises en place par l'employeur pour ses salariés, dont certaines sont obligatoires en application d'une convention internationale ou de dispositions légales et réglementaires (article L 6321-2 du code du travail). Il peut inclure des actions de bilan de compétences et de validation des acquis de l'expérience (VAE) ainsi que des formations qui participent à la lutte contre l'illettrisme.

La notion d'action de formation est simplifiée, avec une nouvelle définition :
l'action de formation est un parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel.
La formation peut être réalisée en situation de travail (FEST), en présentiel ou en tout ou partie à distance (FOAD).

Source : Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion

Tout salarié peut être visé par une action de formation prévue par le plan de développement des compétences de son entreprise.
Son départ en formation est alors assimilé à l'exécution normale de son contrat de travail. Il ne peut pas s'y opposer (sauf cas particuliers) car la demande de l'employeur relève de son pouvoir de direction et ne pas s'y soumettre peut être qualifié de faute professionnelle pouvant mener au licenciement.

Le salarié peut prendre l'initiative de demander à suivre une formation prévue par le plan de développement des compétences de l'entreprise que l'employeur peut refuser ou accepter.

Nous pouvons vous aider dans la mise en place de votre Plan de développement des compétences.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Les OPCA (Organismes Paritaires Collecteurs Agréés)

sont devenus les OPCO (OPérateurs de COmpétences)

Mais qu'est-ce que cela a changé ?

Les missions des OPCO

Le 1er avril 2019, onze opérateurs de compétences (OCPO), chargés d'accompagner la formation professionnelle, ont été agréés. Ils remplacent les vingt anciens organismes paritaires collecteurs agréées (OPCA).

(cf. article L. 6332-1-1 du Code du travail)

Les OPCO ont pour mission :

- d'assurer le financement des contrats d'apprentissage et de professionnalisation, selon les niveaux de prise en charge fixés par les branches professionnelles ;
- d'apporter un appui technique aux branches professionnelles pour :
- établir la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) ;
- déterminer les niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage et des contrats de professionnalisation ;
- les accompagner dans leur mission de certification (construction des référentiels de certification qui décrivent précisément les capacités, compétences et savoirs exigés pour l'obtention de la certification visée) ;
- de favoriser la transition professionnelle des salariés, notamment par la mise en œuvre du compte personnel de formation dans le cadre des projets de transition professionnelle.
- d'assurer un service de proximité au bénéfice des très petites, petites et moyennes entreprises, permettant :
- d'améliorer l'information et l'accès des salariés de ces entreprises à la formation professionnelle ;
- d'accompagner ces entreprises dans l'analyse et la définition de leurs besoins en matière de formation professionnelle, notamment au regard des mutations économiques et techniques de leur secteur d'activité.

De quel OPCO dépendez-vous ?

- Afdas
- Atlas
- Ocapiat
- Uniformation
- Constructys
- L'Opcommmerce
- Akto
- Opco2i
- Opco Mobilités
- Opco EP
- Opco Santé

IMPORTANT :

Afin de poursuivre la simplification des démarches pour les entreprises en mettant en place un interlocuteur unique, les pouvoirs publics ont confié à l'Urssaf et à la MSA la collecte des contributions de formation professionnelle et de la taxe d'apprentissage. Le point sur les dispositions en vigueur pour l'année 2021 et les changements à venir pour les employeurs dès le début de l'année 2022.

À compter de 2022, ce sont les Urssaf et les caisses de la MSA - et non plus les opérateurs de compétences (OPCO) - qui seront chargées de collecter mensuellement les contributions de formation professionnelle et la taxe d'apprentissage, versées par tous les employeurs redevables pour financer la formation des salariés et des demandeurs d'emploi.
Les sommes collectées par l'Urssaf et la MSA seront ensuite centralisées par France Compétences qui les répartira entre les opérateurs, en fonction de leurs missions.

Source : Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Présentons-nous !

Châtenay-Vaucourt Consulting SAS est un Organisme de formation, qui est enregistré depuis 2014 sous le numéro de déclaration d'activité 11 75 52555 75 auprès de la DIRECCTE Ile-de-France[1] et qui propose des actions de formation professionnelle :

- **en présentiel**
- **à distance**
- **en situation de travail**

pour

- **les entreprises**
- **les professionnels indépendants H/F**
- **les salariés H/F**
- **les demandeurs d'emploi H/F**

Soucieux du confort des personnes en situation de handicap, nous choisissons des locaux adaptés pour les formations en présentiel et utilisons des outils de retranscription, de narration et d'adaptation visuelle.

Partenaire AGEFIPH

Nos formations portent sur 8 thèmes principaux :

- **Marketing**
- **Vente**
- **Communication**
- **Organisation**
- **Management**
- **Ressources humaines**
- **Réglementation**

Depuis 2015, nos actions de formation sont prises en charge par les OPCO (FIFPL, OPCABAIA, OPCALIA, AGEFOS PME et ATLAS) sous certaines conditions.

Nos formations professionnelles sont référencées dans notre Catalogue de formation téléchargeable sur le site www.cvc-sas.com et pour nos formations sur mesure, elles nécessitent de remplir un cahier des charges au préalable.

Notre offre de formation et les délais d'accès sont abordés dans « Notre offre de formations ».

1. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Notre équipe pédagogique

NOS FORMATEURS H/F SONT DES PROFESSIONNELS PÉDAGOGUES.

La qualification et l'expérience professionnelle de nos formateurs H/F sont un gage de qualité pour les bénéficiaires H/F et les participants H/F. Leur polyvalence dans le conseil et la formation permet l'actualisation constante du contenu des formations.

Bien au-delà de leurs expériences professionnelles et de leur cursus, nos formateurs H/F aiment leur métier et partagent volontiers leur retour d'expérience. Ils ont l'envie profonde de transmettre leurs connaissances et de faire progresser les participants H/F. Ils sont impliqués et leur plus grande satisfaction est de savoir qu'ils ont apporté un réel plus aux participants H/F et de les voir évoluer à la suite de leurs formations.

Dans leur démarche pédagogique, nos formateurs H/F s'appuient sur leur support de cours qu'ils ont élaboré à partir d'études, de référentiels, d'expérimentations et de leurs propres connaissances et expériences. Ils alternent des exercices pratiques et des mises en situation avec la théorie. Pour renforcer l'acquisition des connaissances et la compréhension, ils utilisent la reformulation, la métaphore, l'analogie et la maïeutique.

Formateur,
un métier
qui nous tient à cœur

Si nos formateurs H/F jouissent d'une certaine liberté d'action, ils se doivent toutefois de respecter les objectifs de la formation, conformément au programme de formation, et donc vérifier si les connaissances ont été bien appréhendées par les participants H/F tout au long de leur formation, ce qui permet de revenir éventuellement sur certains points pour mieux les clarifier.

Pour apprécier les savoirs (connaissances), les savoir-faire (compétences), le pouvoir- faire (capacité), le savoir-être (attitude) et le pouvoir-faire-faire (manager) des participants H/F, nos formateurs H/F peuvent utiliser plusieurs outils pédagogiques :

- Tests
- Exercices
- Etudes de cas
- Mise en situation

Nos formateurs H/F s'auto-évaluent à la suite de la formation dans le souci de s'améliorer et de développer des stratégies en fonction des typologies de participants H/F pour garantir la qualité.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Vos avantages

En tant que dirigeant.e vous répondez à vos obligations légales en termes de formation

- pour vos collaborateurs H/F et vous-même
- conformément à la DDA dans l'assurance
- conformément à la loi ALUR dans l'immobilier

Nos formations professionnelles sont :

- **définies à l'avance** en fonction des besoins exprimés et des objectifs professionnels visés.
- **personnalisées** en fonction de vos spécificités, de votre activité et de votre environnement
- **conviviales** car nous instaurons un climat décontracté pour que chaque participant H/F se sente bien et s'investisse mieux dans sa formation.
- **en constante amélioration** grâce au retour des bénéficiaires H/F et des participants H/F, nous pouvons intervenir sur nos axes de perfectionnement.
- **régulièrement actualisées** pour tenir compte de l'évolution du contexte, notamment économique et législatif,
- **applicables de suite** car nos formations s'appuient sur des exemples concrets, des situations réelles pour s'en servir immédiatement.

Pour garantir l'homogénéité du groupe et l'atteinte des objectifs pédagogiques, nos formations tiennent compte des participants H/F :

- profession,
- fonction,
- niveau d'études,
- personnes en situation de handicap, etc...

Notre approche pédagogique

Alliant théorie et cas pratiques, elle rejoint celle du coaching par la méthode d'entraînement. Nous utilisons plusieurs méthodes pédagogiques afin que les participants H/F puissent contribuer à leur propre apprentissage car souvent ils ignorent l'étendue de leurs ressources.

Derrière chaque formation, il y a un travail soutenu de recherches, d'approfondissements et de tests. Nous enrichissons le contenu des formations en fonction des évolutions conjoncturelles et structurelles, desnouveaux apports théoriques et expérientielles que nous acquérons et des raisonnements que nous développons.

Nos tarifs

De 50 € à 100 € H.T. de l'heure de formation par participant H/F en fonction du formateur H/F et des moyens et techniques mis en œuvre.
Nos formations sont **exonérées de TVA** depuis le 15 mai 2019.
Des frais supplémentaires pourront être ajoutés en fonction des demandes des clients H/F pour des prestations autres que la formation (déjeuner, collation, …) et la TVA en vigueur sera alors appliquée.

Nous avons hâte de nous occuper de vos formations et de vous accueillir.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Notre offre de formations

Notre offre de formation est de deux ordres :

- **OFFRE PUBLIQUE**

Elle est référencée dans notre Catalogue de formations qui peut être consulté ou téléchargé en ligne sur notre site www.cvc-sas.com

Notre Catalogue de formations est remis périodiquement à jour. Nous y intégrons de nouvelles formations et réactualisons le programme pour certaines d'entre elles.

Dans notre Catalogue de formations, vous trouverez pour chaque formation :

- une petite présentation du sujet
- l'objectif de la formation (compétences à acquérir)
- le public visé et les prérequis
- le plan résumé de la formation
- les modalités (durée, dates, horaires, lieu, organisation de la formation, tarif)

Nos délais d'accès pour les formations dans notre Catalogue peuvent être :

- de **deux semaines quand les bénéficiaires H/F sont les participants H/F**
- de **trois semaines quand les bénéficiaires H/F ne sont pas les participants H/F**.

Ce délai court à partir de la date de signature de la convention de formation professionnelle.
NB : Si des dossiers de prise en charge sont à déposer auprès de l'OPCO, les délais seront rallongés.

- **OFFRE SUR-MESURE**

Nous proposons une offre sur-mesure. Elle est élaborée à partir d'un cahier des charges.

Nous pouvons avoir deux cas de figures :

- **Formation construite à partir d'une formation existante**

Elle est plus simple à mettre en place car la formation demandée est aménagée à partir d'une formation déjà existante, notamment en fonction du profil des participants H/F, des prérequis, des spécificités du poste / de la fonction, du secteur d'activité, des objectifs poursuivis, etc…

- **Formation à bâtir intégralement**

Selon le sujet et les objectifs, la conception de la formation peut prendre un délai plus ou moins long.

Pour ces offres sur mesure, les délais de mise en place peuvent nécessiter des temps de préparation plus ou moins longs selon le sujet. Aussi, est-il préférable de les anticiper, d'autant que nos formations sont fonction de la situation professionnelle vécue par les participants H/F et tiennent compte de différents facteurs tels que l'environnement juridique, économique et commercial ainsi que de leur évolution en temps réel.

A titre d'exemple, une formation sur les risques professionnels en période de pandémie évolue d'une journée sur l'autre avec les interventions parfois non planifiées des gouvernants.

Périodiquement nous organisons des sessions de formation pour lesquelles l'inscription peut se faire directement en ligne sur le site www.cvc-sas.com.

N'hésitez pas à nous contacter, nous aurons plaisir à établir avec vous votre programme de formation et/ou celui de vos collaborateurs H/F.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Nos trois types de formations

Nous proposons trois types de formation que nous pouvons mixer (blended-learning) en mode synchrone et asynchrone.

- **EN PRÉSENTIEL**

C'est de loin notre préféré car la présence physique permet des échanges plus riches et de meilleures explications.

Les interactions, les discussions, les jeux de rôle, les mises en situation sont plus intéressantes et les comportements sont beaucoup plus spontanés.

En fonction du niveau d'attention des participants H/F, le formateur H/F peut adapter le rythme de la formation, faire plus facilement des digressions et reformuler.

- **À DISTANCE**

Compte tenu des contraintes sanitaires imposées par la pandémie du COVID 19, nous proposons des formations à distance.

Nous sommes en train d'élaborer des petites vidéos pour favoriser le e-learning.

Cependant, nous privilégions le contact avec nos participants qui, à notre avis, contribuent à un meilleur apprentissage.

C'est pourquoi il nous paraît essentiel de conserver des échanges en visuel à défaut d'échanges en présentiel et plus spécifiquement en one-to-one (un formateur H/F et un participant H/F)

- **EN SITUATION DE TRAVAIL (AFEST)**

Pour ces offres sur mesure, les délais de mise en place peuvent nécessiter des temps de préparation plus ou moins longs selon le sujet. Aussi, est-il préférable de les anticiper, d'autant que nos formations sont fonction de la situation professionnelle vécue par les participants H/F et tiennent compte de différents facteurs tels que l'environnement juridique, économique et commercial ainsi que de leur évolution en temps réel.

A titre d'exemple, une formation sur les risques professionnels en période de pandémie évolue d'une journée sur l'autre avec les interventions parfois non planifiées des gouvernants.

Périodiquement nous organisons des sessions de formation pour lesquelles l'inscription peut se faire directement en ligne sur le site www.cvc-sas.com.

N'hésitez pas à nous contacter, nous aurons plaisir à établir avec vous votre programme de formation et/ou celui de vos collaborateurs H/F.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Notre réseau AFEST

Pour ce qui est de l'action de formation en situation de travail (AFEST), nous disposons d'un réseau de partenaires en support mais aussi en vivier de participants H/F et pour l'accueil de ceux-ci pour leur stage :

- **INSTITUTIONS**

- Chambre de Commerce et d'Industrie Paris Île-de-France
- Chambre des Métiers et de l'Artisanat Paris Île-de-France
- Ecole de la 2e chance Paris
- GNI-Synhorcat Paris
- Mairie du 18e
- Député du 18e
- AGEPHIP

- **POUR LE DOMAINE DE L'ASSURANCE**

- Ecole Nationale d'Assurance (ENASS)
- Institut de Formation de la Profession de l'Assurance (IFPASS)
- MMA Xavier Castex Assurance

- **POUR LE DOMAINE COMMERCIAL (Marketing dont Communication, Vente)**

- Association des Commerçants du Quartier Ordener (ACQO Paris)
- Fédération des Associations de Commerçants et des Artisans Parisiens (FACAP)

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

la qualité au cœur de notre démarche

Depuis 2017, nous sommes engagés dans une démarche qualité certifiée.

Les certifications justifient de notre respect de la démarche qualité. Elles ont d'autant plus de valeur qu'elles ont été délivrées par des organismes indépendants et reconnus par les instances gouvernementales.

Elles permettent également de délivrer un message de confiance aux clients H/F.

Notre engagement qualité est formalisé dans :

- **notre Engagement Déontologique**.

L'appréciation de la qualité de nos prestations, qu'elles soient de conseil ou de formation, ne repose pas sur nos allégations mais sur le jugement que portent nos clients H/F et nos participants H/F ainsi que les OPCO et l'organisme indépendant de certification ICPF & PSI.

L'évaluation à chaud de notre action de formation par nos participants H/F comme l'évaluation à froid par nos clients H/F nous permettent de mettre en lumière nos points forts comme nos points d'amélioration et aussi de modifier nos manières de faire en fonction.

Toujours dans le souci de l'amélioration continue de notre organisme de formation et conformément à la norme ISO 29990, nous utilisons le PDCA ou la roue de Deming. Cet outil donne un aperçu clair de nos actions planifiées, réalisées, contrôlées et à améliorer.

La mission de nos formateurs H/F est de trois ordres qui sont interdépendants :

- **La transmission**

Le formateur H/F doit maîtriser parfaitement son sujet, que ce soit en termes de savoir, de savoir-faire ou de savoir être. Il doit également être capable de communiquer efficacement son savoir afin qu'il soit assimilé par les participants H/F.

- **La régulation**

Le formateur H/F doit veiller à ce que toutes les conditions soient réunies pour que la formation puisse se dérouler correctement. Avant la formation, il doit avoir vérifié le fonctionnement de son matériel et la salle qu'il aura sans doute aménagée à sa convenance. Pendant la formation, il doit instaurer un climat de confiance, s'assurer de l'écoute mutuelle et du respect des uns envers les autres. Il doit suivre son programme, gérer les impondérables et tenir les horaires.

- **Le contrôle**

  - de la présence des participants H/F
  - de leur assiduité (questionnement et reformulation)
  - de l'atteinte des objectifs
  - de la satisfaction des participants H/F à la fin de la formation

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

la qualité continue depuis 2017

Les certifications présentent un double intérêt. Elles engagent l'organisme de formation à tenir compte des remarques des personnes impliquées dans le processus d'évaluation, à savoir les bénéficiaires H/F, les participants H/F, les auditeurs H/F, etc… et aussi à continuellement s'améliorer pour assurer un niveau de qualité constant voire meilleur.

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION

DÉLIVRÉE PAR ICPF CERTIFICATION QUALITÉ
cofrac CERTIFICATION DE PRODUITS ET SERVICES
Accréditation N° 5-0616 Portée disponible sur www.cofrac.fr

23 octobre 2017

Respect des 6 critères du DATADOCK

- Critère 1 : Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
- Critère 2 : Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation des publics de participants H/F
- Critère 3 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
- Critère 4 : La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations
- Critère 5 : Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
- Critère 6 : La prise en compte des appréciations des participants H/F

* * *

22 novembre 2017

ICPF Certification CNEFOP Formateur Agréé

Respect de la norme ISO 29990

5 processus pour les activités menées avec le client :

- Détermination des besoins
- Conception
- Réalisation
- Suivi
- Évaluation

* * *

Démarche qualité ISO 9001 : PDCA

- Concept de la qualité
- Démarches et outils
- Modèle
  - ✓ Décrire
  - ✓ Faire identifier
  - ✓ Reconnaître son organisation

* * *

Démarches qualité ISO 17024

ICPF & PSI certification de personnes

* * *

27 janvier 2022

Respect des 7 critères QUALIOPI

- Critère 1 : Conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.
- Critère 2 : Identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.
- Critère 3 : Adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.
- Critère 4 : Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.
- Critère 5 : Qualification et développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.
- Critère 6 : Inscription et investissement du prestataire dans son environnement professionnel..
- Critère 7 : Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

* * *

DATADOCK : outil d'aide au référencement des organismes de formation pour la prise en charge des formations professionnelles par les OPCO - https://www.data-dock.fr/
ICPF & PSI : Institut de Certification des Professionnels de la Formation et des Prestataires de Services Intellectuels - https://certif-icpf.org/
CNEFOP : Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles https://www.cnefop.gouv.fr/
QUALIOPI : Marque de certification qualité des prestataires de formation
https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/article/qualiopi-marque-de-certification-qualite-des-prestataires-de-formation

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Nos indicateurs de performance

Nos indicateurs de performance sont calculés à partir de 2020. Il est à noter que depuis 2017, ils sont du même niveau et que tous les Professionnels de l'immobilier ont eu leur carte professionnelle renouvelée en présentant les attestations de suivi de formation avec nous.

- **100 % des Professionnels de l'assurance**

  sont conformes aux exigences de la **DDA**[1].

- **100 % des Professionnels de l'immobilier**

  ont justifié des heures obligatoires de formation **loi ALUR** pour le renouvellement de leur carte professionnelle.

- **100 % des participants H/F ont validé leur formation**

- **100 % des participants H/F ont atteint leurs objectifs sur leur poste**

- **98 % de satisfaction des participants H/F**

- **100 % : taux d'assiduité**

- **0 % : taux d'absentéisme**

1. DDA : Directive sur la distribution d'assurance https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/pc-27-1.pdf

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Notre Engagement Déontologique

Conseil, Formation et Facilitation

pour les entreprises et les particuliers

En accord avec notre principe de transparence, notre Engagement déontologique est en libre accès.

En fonction de l'évolution de l'environnement législatif, réglementaire, technique et/ou autres raisons majeures, notre engagement déontologique sera mis à jour.

Dans le cadre de l'exercice des activités de conseil, de formation et de facilitation, nous nous engageons à respecter les principes généraux régissant nos activités de conseil, de formation et de facilitation, qui constituent le Code d'Honneur de ces professions.

Nous nous engageons à :

- Exercer notre activité en appliquant les principes généraux de l'éthique professionnelle :
    - respect de la personne humaine,
    - indépendance de jugement et d'action,
    - honnêteté,
    - neutralité,
    - respect de la confidentialité professionnelle,
    - protection des données à caractère personnel (RGPD).
- N'accepter aucune mission que notre organisation ne soit qualifiée à remplir au mieux des intérêts des clients H/F ou prospects H/F qui nous la confient
- Analyser les besoins des clients H/F ou prospects H/F, déterminer clairement le ou les objectifs à atteindre
- Etablir un contrat ou une convention préalablement à toute action de conseil, de formation ou de facilitation
- S'engager dans les limites de nos compétences et de notre disponibilité
- Faire preuve, en toutes circonstances, d'une entière loyauté à l'égard de nos clients H/F qui nous ont honorés de leur confiance, et mettre tout en œuvre pour sauvegarder leurs intérêts légitimes.
- Mettre en œuvre toutes nos compétences quels que soient l'action, le client H/F, les bénéficiaires H/F et le prix.
- Rester neutre par rapport aux jeux d'influence chez nos clients H/F et n'exprimer aucun jugement sur nos clients H/F auprès des bénéficiaires H/F des actions.
- Respecter la confidentialité des informations concernant nos clients H/F.
- Respecter la culture de l'organisation de nos clients H/F.
- Tenir informés nos clients H/F de l'avancée des démarches effectuées pour leur compte quelle qu'en soit l'issue.
- Exercer nos actions dans l'intérêt commun de nos clients H/F et des bénéficiaires H/F des actions, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.
- Informer rapidement nos clients H/F de tout élément risquant de nuire à l'atteinte des objectifs ou au bon déroulement de nos actions.
- Rédiger et présenter notre rapport de fin de mission.
- Recueillir auprès des clients H/F l'appréciation de notre intervention via le questionnaire de satisfaction.
- S'interdire toute démarche, manœuvre ou déclaration susceptible de nuire à la réputation d'un confrère ou d'être préjudiciable à ses affaires.
- S'interdire, pour obtenir des affaires, de recourir à des moyens incompatibles avec la dignité de la profession.
- Approfondir, enrichir et consolider de façon continue nos connaissances techniques et générales, afin d'assurer à nos clients H/F l'accompagnement de qualité qu'ils sont en droit d'attendre et d'exiger de notre part.
- Nous conformer au RGPD et garantir ainsi la protection des données à caractère personnel.
- Réduire notre empreinte carbone

Mise à jour le 01/10/2021

" Faire de la formation pour faire de la formation " ne présente aucun intérêt sans une réponse à un ou des besoins clairement identifiés. "

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Les 3 étapes de la formation

1ère étape : AVANT LA FORMATION

CHOIX DE LA FORMATION

- dans le catalogue
- sur mesure définie à l'aide d'un cahier des charges

FIXATION DES MODALITÉS

- Engagement de confidentialité et protection des données
- Détermination des besoins
- Public concerné : niveau d'étude, métier, statut, expérience…
- Groupe ou individuelle
- Moyens, méthodes et outils pédagogiques
- Modalités de suivi
- Calendrier
- Lieu

FORMALITÉS

Bénéficiaire H/F

- Recueil d'informations
- Rédaction de la convention de formation ou du contrat de formation
- Présentation et signature
- Dossier de prise en charge OPCO

Participant H/F

- Envoi de la convocation au participant H/F avec :
  - le programme de la formation
  - le livret d'accueil
  - le test de positionnement
  - le questionnaire à retourner avant le début de la formation pour adapter celle-ci en fonction des besoins du participant H/F

2ème étape : LA FORMATION

- Accueil des participants H/F
- Feuille de présence
- Présentation du formateur H/F et du déroulement de la formation avec rappel des objectifs
- Tour de table
- Intervention du formateur H/F
- Recadrage de sens (définition du thème)
- Recadrage de contexte (thème dans l'activité professionnelle)
- Exercices pratiques, Mises en situation, Debriefing
- Evaluation des acquis
- Questionnaire de satisfaction

3ème étape : APRÈS LA FORMATION

- Attestation de suivi
- Certificat de réalisation OPCO
- Retour sur la formation
- Questionnaire de satisfaction client sur la mission de formation
- Questionnaire d'évaluation des effets de la formation
- Suivi

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Notre approche pédagogique

Lors de nos formations, nous utilisons des méthodes, techniques, moyens et outils pédagogiques qui sont en constante évolution et sont adaptés en fonction des besoins et des attentes des bénéficiaires H/F et des apprenants H/F.

Ces méthodes, techniques, moyens et outils figurent dans le programme de formation détaillé remis au bénéficiaire H/F et aux apprenants H/F.

Méthodes pédagogiques (*)

- Méthode expositive, transmissive, passive ou magistrale (savoir)
- Méthode démonstrative (montrer)
- Méthode interrogative ou maïeutique (faire dire)
- Méthode active ou de découverte (faire faire, faire dire, reformuler)
- Méthode expérientielle (pratiquer, utiliser, manipuler)

Techniques pédagogiques (*)

- Exposé/présentation
- Exercices
- Témoignages
- Démonstration
- Lecture
- Etude de cas
- Jeu de rôle, mise en situation
- Gamification
- Entraînement, simulation
- Discussion, débat
- Ecrit d'invention
- Elaboration de documents

Moyens ou outils pédagogiques (*)

- paperboard - tableau effaçable
- PC
- support papier
- support numérique
- documents professionnels, textes de loi
- jeux de cartes
- crayons, feutres, stylos
- chevalet, toile
- pastels, peinture
- photos, films
- vidéos
- pictogrammes, icônes

* liste non exhaustive

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Notre approche pédagogique

Pour ce qui est des modalités de suivi, des évaluations et de la validation des formations, elles s'appliquent comme suit quelle que soit la formation poursuivie.

Modalités de suivi

- Feuille de présence individuelle à émarger à chaque demi-journée de formation

Evaluation des acquis (*)

- Méthodes d'évaluation de l'acquisition ou de l'amélioration des compétences en formation : questionnaire écrit, exercices, mise en situation, interrogation orale, jeux de rôle

Validation de la formation

- Remise d'attestation de suivi de formation à l'apprenant H/F
- Certification de réalisation pour l'OPCO en cas de prise en charge

Evaluation de la formation

- Evaluation à chaud de l'action de formation par l'apprenant H/F (organisation, formateur, méthodes, supports) : remise d'un questionnaire en fin de formation
- Evaluation à froid de l'action de formation par le client
- Evaluation de l'apprenant H/F pendant la formation
- Auto-évaluation du formateur H/F

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité, nous tenons compte des remarques et des appréciations des apprenants H/F et des bénéficiaires H/F.

* liste non exhaustive

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 1

Comprendre et appliquer le RGPD

Référence : F1-01/2022

Présentation du sujet

Le Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel est entré en vigueur le 25 mai 2018 et son respect est obligatoire à partir du moment où l'entreprise effectue des traitements de données à caractère personnel. Cependant, la mise en conformité de l'entreprise avec le RGPD ne semble pas être une priorité alors que l'amende appliquée par l'autorité de contrôle, la CNIL, peut aller jusqu'à 20 millions d'euros ou 4 % du chiffre d'affaires mondial de l'année précédente selon la gravité du dysfonctionnement constaté ou de l'infraction. Même si on évoque la loi Informatique et Libertés, il est à noter que le RGPD ne concerne pas que les données numériques, ce sont en réalité toutes les données à caractère personnel concernant un individu quel que soit le support. Ainsi, cette formation vise à faire comprendre les enjeux du RGPD et la nécessité d'être en conformité.

Objectif de la formation

A l'issue de cette formation, le participant H/F sera capable de mettre en place les procédures pour répondre aux exigences du RGPD.

Public visé et prérequis

- Public concerné : tout public
- Expérience : pas d'exigence
- Niveau d'études exigé : BAC + 2 et des connaissances juridiques.

1ère partie : Comprendre le RGPD

1- Qu'est-ce que le RGPD et sa raison d'être ?
   - Origine du RGPD
   - Pourquoi un tel règlement ?
   - Quels sont ses avantages ?

2- Qui est concerné par le RGPD ?

3- Les principes généraux du RGPD
   - principe d'accountability
   - principe de licéité

4- Les acteurs du traitement
   - Le responsable du traitement
   - Le sous-traitant
   - Le délégué à la protection des données

2ème partie : Appliquer le RGPD

1- Faire un état des lieux

2- Respecter les droits des personnes concernées
   - Avant le traitement des données : informer les personnes concernées
   - Une fois le traitement effectif

3- Que faire pour remplir le principe d'accountability ?

4- S'organiser en interne
   - Déterminer les rôles de chacun
   - Mettre en place les procédures
   - Informer les collaborateurs H/F

Modalités

- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction des participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 2

Remplir ses obligations TRACFIN

Référence : F2-01/2022

Présentation du sujet

Créé en 1990, le TRACFIN (Traitement du Renseignement et Action Contre les circuits FINanciers clandestins) est un service administratif qui participe à la protection de l'économie nationale. Conformément à l'article L. 561-2 8° du code monétaire et financier, les professionnels de l'immobilier ont l'obligation de mettre en place, en interne et dans leurs relations commerciales, des mesures de vigilance ainsi que des dispositifs d'identification et d'évaluation des risques LCB/FT et le cas échéant faire des déclarations de soupçon. Le non-respect des textes de loi peut avoir de lourdes conséquences sur son activité (amendes, retrait de la carte professionnelle, prison).

Objectif de la formation

A l'issue de cette formation, le participant H/F peut, d'une part, mettre en place les procédures dans sa société pour pouvoir répondre aux exigences du TRACFIN et, d'autre part, identifier les situations à risques et faire ses déclarations de soupçon au TRACFIN

Public visé et prérequis

- Public concerné : dirigeants
- Secteur d'activité : immobilier
- Expérience : pas d'exigence
- Niveau d'études exigé : BAC + 2 et des connaissances juridiques

1ère partie :

Présentation générale du TRACFIN

- Historique du TRACFIN
- Rôle limité du TRACFIN
- Missions du service TRACFIN
- Organisation du service TRACFIN
- Pouvoirs du TRACFIN
- Professions concernées par TRACFIN
- Fondement légal du TRACFIN
- Obligation des professionnels
- Importance de la notion de risque
- Interlocuteurs de TRACFIN
- Où se trouve TRACFIN ?

2ème partie :

Focus sur les professionnels de l'immobilier et le TRACFIN

- Pourquoi les professionnels de l'immobilier sont concernés ?
- Professionnels de l'immobilier, que dit la loi ?
- Obligations des professionnels de l'immobilier
- Relations d'affaires/nature du client
- Obligations de vigilance
- Critères d'alerte
- Procédures

3ème partie : Cas pratiques et simulations

Modalités

- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction du nombre de participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 3

Repérer et évaluer les risques professionnels

Référence : F3-01/2022

Présentation du sujet

Bien qu'assurer la sécurité et la santé au travail des salariés H/F soit obligatoire, encore beaucoup d'entreprises n'ont pas mis en place les mesures malgré les sanctions financières encourues et l'obligation de faire. Les risques professionnels englobent un certain nombre de risques qui émergent ou se font plus visibles comme le risque de contamination lié au COVID.
Dans cette formation, le participant H/F prendra conscience de ses obligations en tant que dirigeant H/F, apprendra à identifier les risques, à les repérer, à les évaluer et à mettre en place les mesures de prévention adéquates. Pour finir, il complètera son document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER).

Objectif de la formation
A l'issue de la formation, le participant H/F sera capable de repérer les risques professionnels dans leur ensemble, dans les unités de travail et les situations de travail, de les évaluer selon des critères pertinents afin de mettre en place les mesures de protection et de prévention adéquates et de ce fait il saura mieux remplir le DUER.

Public visé et prérequis
- Public concerné : dirigeants, managers
- Expérience : pas d'exigence
- Niveau d'études exigé : BAC + 2 et des connaissances juridiques
- Formation adaptée aux professionnels de l'immobilier

1ère partie : Les risques professionnels, de quoi parle-t-on ?
1. Qu'est-ce qu'un risque professionnel ?
2. Un petit retour en arrière
3. Les dates-clés
4. L'harmonisation européenne
5. Que dit la loi ?
6. Identification des risques professionnels

2ème partie : La prévention des risques professionnels
1. Les enjeux de la mise en place de la prévention des RP
2. Les notions essentielles à la mise en place de la prévention des RP
3. Les avantages pour toutes les parties prenantes
4. Retour sur l'article 4121-2 du Code du Travail
5. Les acteurs internes de la prévention
6. Les acteurs externes de la prévention
7. Les accidents du travail
8. Les maladies professionnelles
9. Les chiffres-clés

3ème partie : Repérage et Evaluation des Risques Professionnels
1. Le Document Unique d'Evaluation des Risques professionnels
2. La démarche d'évaluation des risques
3. Covid-19
4. La responsabilité du salarié : Que risque un salarié qui ne respecte pas les consignes de sécurité ?

4ème partie : Cas pratique concret

Modalités
- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction du nombre de participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 4

Le neuromarketing pour booster ses ventes

Référence : F4-01/2022

Présentation du sujet

Le marketing classique autour des 4P (produit/prestation, prix, placement (distribution), promotion (communication)) a dernièrement montré ses limites. Le produit ou la prestation ne peuvent se vendre que s'il y a des acheteurs et c'est sur ces derniers que les recherches se sont axées en étudiant leurs modes comportementaux. Les chercheurs ont abouti au constat que ces acheteurs étaient réceptifs à plusieurs stimuli et grâce aux neurosciences, ils ont pu déterminer les zones actives du cerveau en fonction de tel ou tel comportement.
Dans cette formation, nous abordons la façon d'articuler sa démarche de vente de produits ou de prestations en fonction des prospects H/F et des clients H/F.

Objectif de la formation
A l'issue de la formation, le participant H/F sera capable de comprendre le comportement réflexif des clients H/F et prospects H/F et de s'adapter en fonction pour pouvoir réaliser sa vente.

Public visé et prérequis
- Public concerné : toute personne exerçant une activité commerciale
- Expérience : pas d'exigence
- Niveau d'études exigé : BAC ou équivalent

1ère partie : Présentation du sujet Neuromarketing

1- Définition du Neuromarketing
2- Techniques du Neuromarketing
3- Identification des cerveaux
4- Caractéristiques du cerveau reptilien
5- Les 6 stimuli

2ème partie : Focus sur les clients H/F et les prospects H/F

1- Leur typologie
2- Leur segmentation
3- Leur comportement d'achat
4- Identification de leurs besoins, de leurs freins et de leurs peurs

3ème partie :
Comment le neuromarketing peut aider à vendre ?

1- Les 4 D de la décision
2- Les 6 blocs de message
3- Les 7 boosters

4ème partie :
Mise en application du Neuromarketing à travers un ou deux cas pratiques

Modalités
- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction du nombre de participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 5

Le webmarketing pour mieux communiquer et vendre plus

Référence : F5-01/2022

Présentation du sujet

Le webmarketing est l'ensemble des actions de communication entreprises pour obtenir plus de visibilité sur internet et devenir ainsi la référence absolue sur son marché. Avec le développement accru de la digitalisation, la dématérialisation des points de vente et le changement des comportements d'achat, le webmarketing est devenu un enjeu majeur pour asseoir sa présence et se démarquer de la concurrence.
Dans cette formation, nous abordons la façon d'actionner différents leviers pour optimiser sa présence sur la Toile et auprès de sa cible.

Objectif de la formation
A l'issue de la formation, le participant H/F cernera mieux l'utilité des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et leur intégration dans son plan de communication pour pouvoir multiplier les points de contact et donc augmenter le nombre de leads et développer ses ventes.

Public visé et prérequis
- Public concerné : toute personne exerçant une activité commerciale
- Expérience : pas d'exigence
- Niveau d'études exigé : BAC ou équivalent

1ère partie :

Présentation du webmarketing

1- Définition du Webmarketing
2- Focus sur le secteur d'activité
3- Clients / Prospects quelles attentes
4- Le phygital vs pure player

2ème partie :

7 étapes pour bâtir une stratégie webmarketing efficace

3ème partie : Social Media

1- Chiffres-clés
2- Facebook
3- Instagram
4- Twitter
5- LinkedIn

4ème partie : Stratégie de communication sur les réseaux

Modalités
- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction du nombre de participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 6

Inbound marketing ou comment générer de nouveaux leads et les convertir

Référence : F6-01/2022

Présentation du sujet

Si les entreprises font encore appel à la communication offline, c'est-à-dire sous forme de flyers, brochures, cartes de visite, affiches, catalogues, etc… elles développent de plus en plus la communication online notamment via les sites internet et les réseaux sociaux. Cependant, sur les canaux de communication online, elles n'arrivent pas toutes à drainer des prospects H/F et à fidéliser leurs clients H/F.
Aussi, grâce à l'inbound marketing elles peuvent y remédier en diffusant des contenus attractifs et en créant un lien privilégié avec leurs clients H/F qu'elles peuvent convertir en ambassadeurs de leur marque.

Objectif de la formation
Au terme de cette formation, le participant H/F sera capable de comprendre comment, à partir d'un ciblage précis de ses prospects H/F, les faire venir sur le site de son entreprise et/ou dans son point de vente et comment fidéliser ses clients H/F, en leur offrant un contenu adapté sur les différents canaux qu'ils fréquentent. Il pourra de ce fait mettre en place une stratégie de communication pour renforcer sa visibilité et accroître son portefeuille clients H/F.

Public visé et prérequis
- Public concerné : toute personne exerçant une activité commerciale
- Expérience : pas d'exigence
- Niveau d'études exigé : BAC ou équivalent

1ère partie :
Identifier ses prospects H/F
1- Définir ses cibles
2- Les segmenter
3- Créer ses personas marketing et connaître leurs habitudes

2ème partie :
Identifier les prescripteurs et les ambassadeurs et rentrer en relation avec eux

3ème partie :
Utiliser la puissance des réseaux sociaux grâce à l'inbound marketing
1- Qu'est-ce que l'inbound marketing
2- Quelle est son utilité ?
3- Comment se servir efficacement des réseaux sociaux ?

4ème partie :
Mettre en place une stratégie de communication avec ses clients H/F et prospects H/F

Modalités
- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction du nombre de participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 7

Les techniques de vente pour conclure vite et bien

Référence : F7-01/2022

Présentation du sujet

La vente n'est pas innée. Certaines personnes ont peut-être des dispositions mais ça ne fait pas tout. Selon le secteur d'activité, le produit ou le service vendus, le lieu de vente et les clients H/F, les techniques de vente ne sont pas les mêmes. Il faut donc que le vendeur s'adapte. C'est pourquoi dans cette formation, après avoir passé en revue les différentes situations de vente et les différentes typologies de clients H/F, nous développerons les techniques de vente adaptées pour capter le client, satisfaire ses besoins, répondre à ses attentes et conclure sans perdre de temps.

Objectif de la formation

Au terme de cette formation, le participant H/F pourra plus facilement conclure ses ventes grâce au renforcement de la maîtrise des techniques de vente adaptées aux clients H/F de son secteur d'activité et ce, après avoir identifié leurs besoins, attentes, motivations et freins et avoir répondu à leurs objections.

Public visé et prérequis

- Public concerné : toute personne exerçant une activité commerciale
- Expérience : pas d'exigence
- Niveau d'études exigé : BAC ou équivalent

1ère partie :
La vente et ses techniques
- Les différentes formes de vente
- La vente MASTER

2ème partie :
La place du vendeur H/F dans la vente
- Comportement du vendeur en fonction du type de marché, du type d'offre et du type de client

3ème partie :
Etapes du parcours de vente de la prospection à la conclusion
- Identifier le bon interlocuteur
- Entrer en contact
- Mettre en place une relation de confiance.
- Bien comprendre les besoins, attentes, motivations et freins
- Déceler la valeur d'usage
- Pour chaque typologie de clients H/F, adopter la posture qui correspond
- Traiter les objections
- Conclure avec confiance
- Exercices pratiques et mise en situation avec des jeux de rôle
- Evaluation de la capacité à comprendre le client, argumenter et conclure

4ème partie :
Mettre en place une stratégie de communication avec ses clients H/F et prospects H/F

Modalités
- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction du nombre de participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 8

La gestion de la relation client pour optimiser son portefeuille

Référence : F8-01/2022

Présentation du sujet

Quel que soit le secteur d'activité, la concurrence est toujours présente. Les clients H/F sont là mais pour combien de temps et l'acquisition de nouveaux clients H/F demande des efforts et de la constance. Aussi, il devient nécessaire de gérer au mieux son portefeuille clients H/F en privilégiant une relation personnalisée adaptée.
Cette formation a vocation à apprendre comment optimiser son portefeuille, en identifiant finement et en segmentant ses clients H/F, en réduisant l'attrition et en augmentant ses ventes, grâce à la gestion de la relation clients H/F appropriée.

Objectif de la formation
Au terme de cette formation, le participant H/F sera capable de mettre en place un plan d'actions commerciales et de communication auprès de ses clients H/F parce qu'il aura compris les enjeux de la gestion de la relation clients H/F pour accroître ses ventes.

Public visé et prérequis
- Public concerné : toute personne exerçant une activité commerciale
- Expérience : pas d'exigence
- Niveau d'études exigé : BAC ou équivalent

1ère partie :

Qu'est-ce que la gestion de la relation clients H/F (GRC) ?

2ème partie :

Caractéristiques des points de contact

3ème partie :

Quels avantages une entreprise peut tirer d'une bonne GRC ?

4ème partie : Mise en place de la GRC

- Identification de son portefeuille de clients H/F (datamining)
- Segmentation
- Répertorier les besoins, attentes, motivations et freins des clients H/F
- Créer ses personae marketing
- Définir les actions commerciales et de communication en fonction
- Planifier, mesurer et corriger les actions commerciales et de communication

Modalités
- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction du nombre de participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 9

Le phoning, un outil incontournable dans la gestion de la relation client

Référence : F9-01/2022

Présentation du sujet

Avec le développement du téléphone portable et un taux d'équipement optimal, il est devenu facile de joindre ses interlocuteurs de partout et dans des créneaux horaires assez larges. Dans le cadre de la relation commerciale, le téléphone demeure l'outil numéro un car il ne nécessite pas la présence physique mais a l'avantage de créer de la proximité grâce à la voix et de délivrer des messages rapidement grâce aux SMS et MMS. Ainsi, cette formation vise à faire appréhender par le participant H/F le formidable levier que représente le téléphone (fixe ou mobile) pour capter de nouveaux prospects H/F, les convertir et donc conclure plus de ventes mais aussi entretenir une relation de proximité avec ses clients H/F.

Objectif de la formation

A l'issue de cette formation, le participant H/F aura intégré les finalités du phoning pour développer son portefeuille de clients H/F et rester en contact avec ses clients H/F pour réduire les attritions et accroître ses ventes additionnelles.
Il sera également plus à l'aise pour entrer en contact par téléphone avec ses prospects H/F et saura mettre en œuvre les moyens pour obtenir un rendez-vous.

Public visé et prérequis

- Public concerné : toute personne exerçant une activité commerciale
- Expérience : pas d'exigence
- Niveau d'études exigé : BAC ou équivalent

1ème partie : Le phoning pour quoi faire ?

- Point de situation du participant
- Quel est l'intérêt du phoning ?
  - Qu'est-ce que le phoning ?
  - Quand peut-on recourir au phoning ? Et pourquoi ?
  - Avantages du phoning
  - Rappel de la réglementation
- Objet et but du phoning
- Déterminer l'intérêt pour le prospect d'accéder à une demande de rendez-vous
- Le phoning pas à n'importe quel prix : quantifier son coût horaire et le ROI

2ème partie : Mise en place du phoning

- 3 questions fondamentales : Pourquoi ? Qui ? Quoi ? pour un phoning réussi
- Définition des différents objectifs du phoning
- Détermination précise de la cible et valorisation du fichier
- Elaboration du script en fonction des différents interlocuteurs
- Phase d'entraînement au phoning

3ème partie : Action concrète de phoning

- Phoning en situation réelle avec actions correctives
- Evaluation du phoning : bilan, auto critique

Modalités

- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction du nombre de participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 10

Mieux gérer son temps pour un travail plus efficace

Référence : F10-01/2022

Présentation du sujet

L'objectif pédagogique principal de la formation est d'apprendre à mieux gérer son temps pour gagner en efficacité sur son poste de travail.
Cette formation vise à bien faire identifier par le participant H/F l'ensemble de ses tâches et savoir les hiérarchiser en fonction de l'importance et de l'urgence. Il apprendra à s'organiser de façon méthodique, à réduire les temps « négatifs »

Objectif de la formation
Au terme de cette formation, le participant H/F sera capable d'organiser son travail plus efficacement pour remplir l'ensemble des tâches qui lui incombent sans se laisser submerger par le stress. conclure plus de contrats et, en adoptant les comportements appropriés, être en phase avec les clients H/F, la direction et ses collègues.

Public visé et prérequis
- Public concerné : tout public
- Expérience : pas d'exigence
- Niveau d'études exigé : Niveau 4 (BAC ou équivalent)

1ère partie :
Savoir identifier les tâches et les classer par ordre d'importance selon des critères pertinents

2ème partie :
Créer son planning journalier, hebdomadaire, mensuel en tenant compte des impératifs du poste

3ème partie :
Pour chaque situation génératrice de stress, identifier les éléments déclencheurs et mettre en place des parades

4ème partie :
Apprendre à se positionner face à ses différents interlocuteurs et adopter la posture professionnelle

5ème partie :
Rédiger ses propres scripts pour faire face aux situations difficiles

Modalités
- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction du nombre de participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 11

Remplir au mieux son rôle de manager de proximité

Référence : F11-01/2022

Présentation du sujet

Le manager de proximité est celui qui est en contact direct avec son équipe, c'est une personne de terrain. Responsable envers la Direction Générale et/ou la loi, il doit, en plus d'accomplir ses propres tâches, veiller à la bonne exécution de celles des membres de son équipe. Lui-même soumis à des impératifs d'atteinte des objectifs, il est amené à faire face à des situations délicates et doit prendre les bonnes décisions.
Cette formation vise à bien faire identifier par le participant H/F son style de management, avec les avantages et les inconvénients de celui-ci, à mieux appréhender son rôle et ses implications en tant que manager, à gérer les impondérables de toutes sortes pour remplir au mieux sa mission et parvenir aux objectifs fixés.

Objectif de la formation

A l'issue de cette formation, le participant H/F aura intégré les finalités du phoning pour développer son portefeuille de clients H/F et rester en contact avec ses clients H/F pour réduire les attritions et accroître ses ventes additionnelles.
Il sera également plus à l'aise pour entrer en contact par téléphone avec ses prospects H/F et saura mettre en œuvre les moyens pour obtenir un rendez-vous.

Public visé et prérequis

- Public concerné : toutes personnes avec des responsabilités d'encadrement
- Expérience : pas d'exigence
- Niveau d'études exigé : BAC ou équivalent

1ème partie : Le manager au sein de l'entreprise

- La place du manager dans l'entreprise
- Les 3 piliers du management
- Les styles de management
- Quel manager êtes-vous ?
- Leader ou manager ou les deux
- Les enjeux personnels et professionnels du manager
- Les responsabilités du manager (référence aux textes de loi)

2ème partie : La gestion de l'équipe

- Manager en télétravail
- Gérer les singularités des membres de l'équipe
- Tirer le meilleur parti des membres de l'équipe (soft skills, DISC…)
- Gérer les impondérables humains, environnementaux et matériels
- Faire face aux situations conflictuelles
- Recadrer l'équipe
- Savoir se défaire des éléments perturbateurs
- Atteindre les objectifs fixés tous ensemble

3ème partie : Mise en situation

- Jeux de rôle

Modalités

- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction du nombre de participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 12

Bien recruter un nouveau collaborateur H/F

Référence : F12-01/2022

Présentation du sujet

Le recrutement d'un nouveau collaborateur H/F est une étape importante qui nécessite du temps, de l'investissement personnel et de l'argent. Il s'agit aussi de ne pas se tromper et d'adopter une démarche déontologique pour que le nouvel entrant corresponde bien à l'entreprise qui le recrute mais aussi aux collaborateurs H/F qui s'y trouvent, ceci afin que lui-même se sente bien et reste le temps qu'il faut à son poste. Dans cette formation, nous reprenons toutes les étapes du recrutement en insistant sur les contraintes réglementaires.

Objectif de la formation

A l'issue de la formation, le participant H/F sera capable de comprendre le processus du recrutement, de veiller à son bon déroulement voire d'y procéder lui-même.

Public visé et prérequis

- Public concerné : personnes ayant des responsabilités de gestion du personnel
- Expérience : pas d'exigence
- Niveau d'études exigé : BAC + 2

1ère partie : phase préalable

- Identification des motifs du recrutement
- Point sur la législation et la réglementation (types de contrats, obligations liées à l'activité, rupture de contrats…)
- Définition détaillée du poste à pourvoir (modèle fiche métier Rome)
- Détermination du profil du candidat - Attention aux 24 critères de discrimination !
- Rédaction exhaustive de la fiche de poste
- Détermination des techniques d'évaluation des candidats
- Choix des canaux de recrutement
- Rédaction et publication de l'annonce

2èrm partie : le recrutement

- Sélection des CV selon des critères prédéfinis et prise de rendez-vous
- Préparation et conduite d'un entretien de recrutement de présélection
- Reporting d'entretien de recrutement et choix des candidats en short list
- Approfondissement de l'entretien
- Choix définitif du candidat et Finalisation du recrutement => DPAE, contrat de travail, règlement intérieur, médecine du travail, mutuelle…

3ème partie : Clôture du recrutement

- Protection des données des candidats
- Intégration du nouveau collaborateur H/F

Modalités

- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction du nombre de participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 13

Bureautique : Initiation à Word

Référence : F13-01/2022

Présentation du sujet

Word s'impose depuis 30 ans comme l'outil bureautique incontournable de traitement de texte et offre de multiples usages. Il évolue en fonction des avancées technologiques, c'est pourquoi cette formation porte sur Word de Windows Office 365. Après s'être familiarisé avec la configuration, le ruban de commande, les barres de menu et d'outils et les boîtes à outils, le participant H/F apprendra à utiliser les fonctionnalités de Word pour être plus performant dans ses rédactions et ses présentations mais également dans ses envois en nombre.

Objectif de la formation

A l'issue de cette formation, le participant H/F pourra utiliser des fonctionnalités jusqu'alors non exploitées de façon efficace et donc rédiger plus rapidement, d'où un gain de temps et une image plus professionnelle.

Public visé et prérequis

- Public concerné : tout public
- Expérience : connaissances basiques de l'usage d'un PC
- Niveau d'études exigé : BAC ou équivalent

1ère partie :
Se familiariser avec l'outil de traitement de texte WORD

I. WORD à quoi ça sert

II. Comprendre l'interface WORD
A. Ouvrir WORD
B. Créer un document sur WORD à partir d'une feuille blanche
C. Découvrir les éléments de la conception de documents WORD
D. Connaître les éléments les plus usuels de la barre de menu
E. Focus sur l'outil image : Mise en forme

2ème partie :
Apprendre à créer des documents de façon efficace et bien présentés

III. Etapes pour créer un document

3ème partie :
Utiliser les fonctions pour gagner du temps

IV. Publipostage

V. Faire un rapport avec table des matières et références

Modalités

- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction du nombre de participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation 14

Bureautique : Initiation à Excel

Référence : F14-01/2022

Présentation du sujet

Les logiciels tableurs sont des outils qui ont été inventés pour faciliter les calculs, notamment pour les métiers financiers tels que la comptabilité et le contrôle de gestion. Au fil du temps, les logiciels tableurs ont intégré des calculs complexes et, au-delà de la feuille de calcul, ils permettent aujourd'hui d'élaborer des documents variés comme des listes de salariés, des calendriers de vente, du cadencement, le suivi des commerciaux H/F, etc…
Le logiciel Microsoft EXCEL est un outil bureautique incontournable, qui a été intégré à Microsoft Word et Microsoft Powerpoint et qui offre de nombreuses possibilités d'élaboration de documents. Il permet de suivre son activité grâce à des extractions, au croisement des données, etc… pour pouvoir mettre en place des stratégies de développement de son business notamment au travers de reportings.

Objectif de la formation
A l'issue de la formation, le participant H/F sera capable d'utiliser le logiciel Excel pour créer ses tableaux de suivi avec ou sans modèle, de les mettre en forme et de les imprimer, d'effectuer des opérations et des statistiques ainsi que des mises à jour automatisée.

Public visé et prérequis
- Formation pour les débutants
- Public concerné : tout public
- Expérience : connaissances basiques de l'usage d'un PC
- Niveau d'études exigé : BAC ou équivalent

1er jour :

I. Présentation du logiciel EXCEL

II. Comprendre l'interface EXCEL

A. Ouvrir EXCEL
B. Se familiariser avec le classeur EXCEL
C. Découvrir les éléments de la Barre d'outils Accès rapide
D. Découvrir les éléments du Ruban
E. Gestion des feuilles de calcul
F. Gestion des cellules
G. Gestion des colonnes
H. Gestion des lignes

2ème jour :

I. Utilisation d'opérateurs de calcul dans les formules Excel

III. Apprendre à réaliser des tableaux EXCEL

A. A partir d'une feuille de calcul vierge

A. A partir d'un modèle de feuille de calcul

IV- Réaliser ses propres classeurs EXCEL

Modalités
- Durée de la formation : 14 heures sur 2 jours
- Dates / période de réalisation et horaires de la formation : à définir avec le client
- Lieu de la formation : à définir en fonction du nombre de participants H/F
- Organisation de la formation : en présentiel
- Formation en groupe ou individuelle
- Tarif : 700 euros H.T. (50 € x 14 heures) par participant H/F

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation à venir

Formation 15

Risques psycho-sociaux : les identifier pour mieux y remédier

Référence : F15-01/2022

Présentation du sujet

En 5 ans, des événements (attentats, manifestations, grèves des transports et pandémie du COVID-19) ont bouleversé le monde du travail.
Dans ce contexte délétère, ce sont ajoutées d'autres contraintes liées à la tension du marché du travail, à une réorganisation avec l'émergence du télétravail plus prégnant.
Tout ce chamboulement des habitudes de travail a impacté les salariés H/F qui sont de plus en plus sensibles aux risques psycho-sociaux.
Dans cette formation, après avoir identifié les RPS, le participant H/F apprendra à repérer les signes avant-coureurs et à trouver des solutions à mettre en place en amont et en aval.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Formation à venir

Formation 16

Mettre en place une politique de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) au sein de son entreprise

Référence : F16-01/2022

Présentation du sujet

La RSE Alors que la Commission Européenne définissait en 2011 la RSE comme « la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société », c'est peu à peu la norme ISO26000 qui s'est imposée, plus large et plus contraignante.
En réponse, la France s'est dotée progressivement d'un cadre législatif et réglementaire pour prendre en compte la responsabilité sociétale des entreprises (RSE), avec l'entrée en vigueur de la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019, dite loi PACTE.
Plus qu'un phénomène de mode, la RSE est devenue un enjeu majeur pour les entreprises en termes d'éthique et de respect de l'environnement, tant pour se démarquer que pour se faire apprécier des générations Y, Z et Alpha, les consommateurs d'aujourd'hui et de demain.
Il n'est donc plus question de faire l'impasse sur sa mise en place.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Notre règlement intérieur

A compter du 1er novembre 2020, le présent Règlement Intérieur est entré en vigueur. Il a vocation à préciser certaines dispositions s'appliquant à tous participants H/F aux différentes formations organisées par l'organisme de formation Châtenay-Vaucourt Consulting SAS, ci-après dénommé CVC SAS, dans le but de permettre un fonctionnement régulier des formations proposées.

I - Dispositions Générales

■ Article 1

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail. Il s'applique à tous les participants H/F de la formation continue et ce pour la durée de la formation suivie.
Il a pour objet de définir les règles générales et permanentes et de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles relatives à la discipline, notamment les sanctions applicables aux participants H/F et les droits de ceux-ci en cas de sanction.

II - Champ d'application

■ Article 2 : Personnes concernées

Le présent Règlement s'applique à tous les participants H/F inscrits aux formations dispensées par CVC SAS et ce, pour toute la durée des formations suivies.
Chaque participant H/F est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une formation dispensée par CVC SAS et accepte que des mesures soient prises à son encontre en cas d'inobservation de ce dernier.

■ Article 3 : Lieu de formation

Les formations ont lieu dans les locaux désignés par CVC SAS et mentionnés dans la convocation des participants H/F.
Les dispositions du présent Règlement sont applicables dans tous locaux destinés à recevoir les formations de CVC SAS. Cependant, conformément à l'article R. 6352-1 du code du travail, lorsque la formation se déroule dans un établissement doté d'un règlement intérieur, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux participants H/F sont celles de ce dernier.

III - Hygiène et sécurité

■ Article 4 : Règles générales

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité.
Les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur lors de sessions de formation en présence doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.
Cet article ne s'applique pas lorsque la formation est exclusivement dispensée à distance. Cependant, chaque participant H/F doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres, notamment en période de pandémie.

■ Article 5 : Interdiction de fumer et de vapoter

En application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif et en application du décret n° 2017-633 du 25 avril 2017 fixant les conditions d'application de l'interdiction de vapoter dans les lieux affectés à un usage collectif, il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans les locaux de formation.

■ Article 6 : Boissons alcoolisées

Il est interdit aux participants H/F de pénétrer ou de séjourner dans les locaux de formation en état d'ivresse ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

■ Article 7 : Restauration

Les repas ne sont pas pris en charge par CVC SAS sauf stipulation contraire mentionnée dans la convention de formation. La consommation de denrées alimentaires, lors des pauses déjeuner, doit s'effectuer en dehors des locaux de formation.

■ Article 8 : Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le participant H/F accidenté ou les personnes témoins de l'accident au responsable de CVC SAS.
Conformément à l'article R. 962-1 du Code du travail, l'accident survenu au participant H/F pendant qu'il se trouve sur le lieu de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient fait l'objet d'une déclaration par le responsable de CVC SAS auprès de la caisse de sécurité sociale.

■ Article 9 : Consignes d'incendie

Les consignes générales de sécurité à suivre en cas d'incendie, d'évacuation ou d'accident sont affichées dans les locaux de formation de manière à être connues de tous les participants H/F.
En cas d'évacuation, les participants H/F doivent impérativement suivre les directives du formateur sous l'autorité duquel ils sont placés.

IV – Discipline

■ Article 10 : Jours et horaires de formation

Les jours et les horaires de formation sont fixés conventionnellement et sont portés à la connaissance des participants H/F par la convocation adressée par voie postale ou par mail. Les participants H/F sont tenus de les respecter.
Les jours et horaires de formation sont réputés invariables. Aussi, toutes modifications de jours et d'horaires devront faire l'objet d'un avenant préalable et les participants H/F devront s'y conformer.
Sauf cas de force majeure, le participant H/F fera en sorte d'avertir le responsable de formation de CVC SAS, dont les coordonnées figureront dans la convocation, et si possible le formateur, de son absence ou de son retard à la formation.
Il est interdit à tout participant H/F de quitter la formation sans motif et sans en avoir préalablement informé le formateur.
Une feuille de présence doit être signée par chaque participant H/F pour chaque demi-journée de présence.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Notre règlement intérieur
(suite)

■ Article 11 : Accès au lieu de formation

Sauf autorisation expresse de CVC SAS, les participants H/F ayant accès au lieu de formation pour suivre leur formation ne peuvent y entrer ou y demeurer à d'autres fins et/ou faciliter l'introduction de tierces personnes.

■ Article 12 : Tenue et comportement

Les participants H/F sont invités à se présenter à la formation en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard des autres participants H/F et des formateurs H/F ainsi que toutes personnes présentes dans les locaux de formation.
Sauf stipulation contraire du formateur H/F, l'usage des smartphones et des tablettes est strictement interdit pendant les formations.

■ Article 13 : Usage du matériel

Chaque participant H/F a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les participants H/F sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles, est interdite, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet. A la fin de la formation, le participant H/F est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à CVC SAS.

■ Article 14 : Enregistrements

Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

■ Article 15 : Documentation pédagogique

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

■ Article 16 : Responsabilité de l'organisme de formation en cas de vol ou endommagement de biens personnels des participants H/F.

CVC SAS décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les participants H/F dans les locaux de formation.

■ Article 17 : Sanctions

Tout manquement du participant H/F au respect du présent règlement ainsi que tout agissement considéré comme fautif par CVC SAS pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions énoncées ci-après par ordre croissant d'importance :

- avertissement écrit par le Responsable de formation,
- blâme ;
- suspension temporaire ou définitive d'accès à tout ou partie des services proposés par CVC SAS ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable de CVC SAS ou son représentant doit informer de la sanction prise l'employeur, lorsque le participant H/F est un salarié bénéficiant d'une formation dans le cadre du plan de formation en entreprise et/ou l'OPCO (Opérateur de Compétences) lorsque cette formation est prise en charge.

Afin de prévenir une situation grave et en cas d'urgence, le formateur pourra prendre une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat ; cette mesure conservatoire n'a pas le caractère d'une sanction.

L'employeur et/ou l'OPCO dont dépend le participant H/F seront immédiatement prévenus des faits et statueront sur la poursuite ou non de la formation par le participant H/F.

■ Article 18 : Procédure disciplinaire

Aucune sanction ne peut être infligée au participant H/F sans que celui-ci ne soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui.

Lorsque le responsable de CVC SAS ou son représentant envisage de prendre une sanction, il convoque le participant H/F par lettre recommandée avec avis de réception ou remise à l'intéressé contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée est un avertissement qui n'a pas d'incidence (immédiate ou non) sur la présence du participant H/F pour la suite de la formation. Le cas échéant, l'entretien pourra être effectué en présence ou par tout moyen de communication à distance.

Au cours de l'entretien, le participant H/F peut se faire assister par une personne de son choix, participant H/F ou salarié de l'entreprise ou de CVC SAS. La convocation doit faire état de cette faculté. Lors de l'entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au participant H/F, qui peut donner toute explication ou justification des faits qui lui sont reprochés.

V - Publicité et date d'entrée en vigueur

■ Article 19 : Publicité

Le présent règlement intérieur est communiqué à chaque participant H/F dans sa convocation.
Un exemplaire du présent règlement intérieur est disponible dans la salle où se déroule la formation.

■ Article 20 : Date d'entrée en vigueur

Le règlement est valide à partir de la date de signature du contrat ou de la convention de formation.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Note d'information sur le droit d'auteur

(cf. article 15 du règlement intérieur)

Dans le cadre des formations organisées par l'organisme de formation Châtenay-Vaucourt Consulting SAS, le formateur remet aux participants H/F des supports de cours sous format papier ou électronique, qui n'ont vocation qu'à être utilisés par les participants H/F eux-mêmes.

Ces documents intègrent les méthodes spécifiquement développées par l'organisme de formation Châtenay-Vaucourt Consulting SAS et qui ont fait l'objet d'un travail de recherches approfondies.

Les participants H/F qui reçoivent ces supports s'engagent à respecter la propriété intellectuelle de la formation et sont informés que toute violation du droit d'auteur pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

À cet effet, il est rappelé ci-dessous le cadre juridique du droit d'auteur et les conséquences de leur infraction, étant entendu que le support de cours est ici dénommé « œuvre ».

Dans le cadre des formations organisées par l'organisme de formation Châtenay-Vaucourt Consulting SAS, le formateur remet aux participants H/F des supports de cours sous format papier ou électronique, appelés ici « œuvre ». Ils n'ont vocation qu'à être utilisés par les participants H/F eux-mêmes.

1. Le contenu de l'œuvre reste la propriété de l'organisme de formation Châtenay-Vaucourt Consulting SAS, son auteur. Les participants H/F s'interdisent donc, pour tout ou partie de l'œuvre, toute reproduction ou réutilisation à toutes fins de tiers internes ou externes ou à toutes fins de diffusion à titre onéreux ou gracieux, sous quelles que modalités que ce soit, sauf autorisation écrite de l'organisme de formation Châtenay-Vaucourt Consulting SAS.

2. Les participants H/F s'engagent également :
   - à ne pas reproduire ou faire reproduire l'œuvre, en tout ou en partie, par tous moyens et procédés, sur tous supports et tous matériaux tant actuels que futurs, connus ou inconnus,
   - à ne pas représenter ou faire représenter l'œuvre, en tout ou en partie, par tous moyens de diffusion et de communication actuel ou futur, connu ou inconnu,
   - à ne pas adapter, modifier, transformer, faire évoluer, en tout ou en partie, l'œuvre,
   - à ne pas mettre sur le marché, distribuer, commercialiser, diffuser l'œuvre, par tous moyens, y compris la location et le prêt, à titre gratuit ou onéreux
   - à ne pas faire tout usage et exploiter l'œuvre au bénéfice de tiers, à quelque titre que ce soit ,
   - à ne pas céder tout ou partie des droits, et notamment de consentir à tout tiers tout contrat de reproduction, de distribution, de diffusion, de commercialisation, de fabrication, sous quelque forme, quelque support et quelque moyen que ce soit, à titre onéreux ou gratuit,
   - à ne pas autoriser ou interdire toute réutilisation et/ou toute extraction substantielle de l'œuvre.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Conditions Générales de Vente

Article 1 - Dispositions générales

Applicables à compter du 1er octobre 2021, les présentes Conditions Générales de Vente des prestations de services, ci-après appelées CGV, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre Châtenay-Vaucourt Consulting SAS, ci-après dénommée le Prestataire, et ses Clients dans le cadre de la vente des prestations de services de conseil et d'assistance, de facilitation et de formation.
Le Prestataire a son siège social au 6 passage Pénel, 75018 Paris et est représenté valablement par sa Présidente, Mme Marie-Claude Nédan.
Toute commande passée ainsi que tout contrat ou convention conclus avec le Prestataire impliquent l'adhésion pleine et entière et sans réserve de ses Clients à ces CGV. Le fait que le Prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

Article 2 - Nature des prestations

Pour les missions de Conseil, le Prestataire accompagne ses Clients dans le développement de leurs activités professionnelles notamment dans les domaines de la vente, du marketing, de la gestion de la relation Client, de la communication, du management, de l'administratif et du recrutement.
Pour les missions de facilitation, le Prestataire assure notamment le coaching des commerciaux.
En tant qu'Organisme de formation datadocké enregistré sous le numéro d'activité 11755255575 auprès de la DIRECCTE Ile-de-France (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat), le Prestataire dispense des formations professionnelles répertoriées dans son Catalogue de formation ou sur mesure.

Article 3 - Devis et commande

Le Prestataire intervient sur demande expresse de ses Clients. Après identification des besoins de ses Clients à l'aide d'un cahier des charges ou d'un questionnaire d'entretien, le Prestataire établit, en double exemplaire, un devis ou un contrat ou une convention avant toute exécution de prestation.
Dans le devis, il sera précisé :

- La nature de la prestation
- Le prix de la prestation hors taxes
- Le taux de TVA applicable
- Les modalités de paiement
- Les dates ou la période de réalisation
- Les actions et les obligations du Client et du Prestataire garantissant la bonne exécution de la prestation
- La durée de validité du devis
- L'adhésion pleine et entière du Client aux CGV

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client devra retourner au Prestataire le devis, sans aucune modification, dûment signé et daté avec la mention « Bon pour Accord » de la personne légalement responsable et revêtu du cachet commercial :

- soit par courrier postal,
- soit scanné par mail.

La commande ne sera validée qu'après renvoi du devis ou du contrat ou de la convention, acceptés et signés, accompagnés éventuellement du règlement d'un acompte. A défaut de réception de l'accord du Client et de l'éventuel acompte, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée et le Prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation.
La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

Article 4 - Prix

Les prix des prestations sont ceux détaillés dans les devis ou contrats ou conventions, acceptés par le Client. Ils sont exprimés en euros hors taxes et toutes taxes comprises avec la TVA en vigueur et les autres taxes éventuelles.
Les prix des prestations de conseil et de facilitation peuvent être calculés au forfait, à l'heure, à la demi-journée ou à la journée et des frais supplémentaires peuvent s'y ajouter en fonction des coûts additionnels liés aux prestations.
Il est convenu entre les parties que le règlement par le Client de la totalité des honoraires du Prestataire vaut réception et acceptation définitive des prestations.
En ce qui concerne la formation professionnelle continue, la TVA ne s'applique pas conformément à l'autorisation de la DIRECCTE du 15-05-2019.

Article 5 - Modalités de paiement

Les factures sont payables à leur réception, minorées de l'acompte le cas échéant. Le paiement s'effectue par chèque ou par virement bancaire. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.
Lors de l'acceptation du devis ou du contrat ou de la convention, s'il en est fait état, le Client devra verser un acompte sur le montant global hors taxes de la prestation. C'est seulement après encaissement de cet acompte que la prestation pourra débuter. Le paiement pourra être fractionné en fonction de l'avancée de la prestation et le solde sera exigible à la fin de celle-ci.

Article 6 - Retard de paiement

Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :

- L'exigibilité immédiate de toute somme restant due,
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts à un taux équivalent à trois (3) fois le taux d'intérêt légal (en vigueur au jour de la facturation des prestations). Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes de la somme restant due, et court à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé prorata-temporis.
- Le droit pour le Prestataire de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle commande.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Conditions Générales de Vente
(suite)

Article 7 - Durée Résiliation

La durée des prestations est définie dans le devis ou le contrat ou la convention. Chaque partie se réserve la possibilité de résilier à tout moment le contrat ou la convention en cas de non-respect par l'autre partie de l'une quelconque de ses obligations au titre de ceux-ci et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.
Le contrat ou la convention prennent fin, à cet effet, dix (10) jours ouvrés après l'envoi par la partie requérante d'une lettre recommandée avec avis de réception, mentionnant le motif de la résiliation, sous réserve que l'autre partie n'ait pas, dans la période de dix (10) jours, remédié à la situation.
En cas d'incapacité ou d'impossibilité d'y remédier dans le délai susmentionné, la Partie requérante est habilitée à résilier le Contrat immédiatement.
Chacune des parties peut résilier immédiatement le contrat ou la convention en cas de cessation d'activité de l'une des parties, de cessation de paiement, de redressement judiciaire, de liquidation judiciaire ou tout autre situation produisant les mêmes effets après l'envoi d'une mise en demeure adressée à l'administrateur judiciaire (ou liquidateur) restée plus d'un mois sans réponse, conformément aux dispositions légales en vigueur.
En cas d'arrivée du terme ou de résiliation du contrat ou de la convention :

- ces derniers cessent automatiquement à la date correspondante,
- le Prestataire se trouve dégagé de ses obligations relatives à leur objet.
- Si le Client en fait la demande écrite, le Prestataire s'engage à restituer au Client au plus tard dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent la résiliation ou l'expiration du contrat, l'ensemble des documents ou informations remis par le Client

En cas de résiliation de l'accord par le Client, toutes les sommes correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées seront dues par le Client.

Article 8 - Force majeure

Aucune partie ne pourra être considérée comme défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée, si et seulement si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un évènement ou une cause de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du Prestataire, les interruptions de service EDF supérieure à deux (2) jours, défaillance du matériel informatique, absence longue durée (accident ou maladie). Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel évènement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve.
La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts.
Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en recommandée avec avis de réception. Dans le cas où l'accord est résilié par le Client pour cause de force majeure, le Client doit verser au Prestataire tous montants dus jusqu'à la date de résiliation.

Article 9 - Obligations et Confidentialité

Avant tout préliminaire, le Prestataire transmet à ses Clients un document appelé « Engagement de confidentialité et Protection des données » qu'ils doivent lui retourner complété et signé.
Le Prestataire s'engage à :

- Respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le Client sur tout support physique et/ou numérique, et désignées comme telles
- Restituer tout document fourni par le Client à la fin de la mission, sur demande écrite du Client
- Supprimer ou détruire tout document du Client cinq ans après la fin de la prestation sauf pour remplir ses obligations légales, administratives et réglementaires.

Ne seront pas considérées comme confidentielles les informations :

- qui sont à la disposition du public,
- qui doivent être divulguées afin d'effectuer les formalités de dépôt prescrites par la loi.

Les clauses du contrat ou de la convention signés entre les parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.
Le Prestataire met tout en œuvre pour respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018 et ses Clients et ses collaborateurs peuvent exercer leurs droits tel que défini dans le RGPD en écrivant au Prestataire.

Article 10 - Responsabilité

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du Prestataire est une obligation de moyen. Le Prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.
Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge.
Le Client s'engage à mettre à disposition du Prestataire dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés.
La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée pour :

- une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le Client
- un retard occasionné par le Client qui entrainerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi.

La responsabilité du Prestataire, si elle est prouvée, sera limitée au montant hors taxes n'excédant pas la moitié de la somme totale hors taxes, effectivement payée par le Client pour le service fourni par le Prestataire à la date de la réclamation par lettre recommandée avec accusé réception

Article 11 - Litiges

Les présentes CGV et le contrat ou la convention signés entre les parties sont régis par le droit français. A défaut de résolution amiable, tout différend persistant entre les parties à propos de l'exécution ou de l'interprétation des CGV et du contrat ou de la convention sera de la compétence des tribunaux de Paris compétents.

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Nous contacter

Notre mission

INFORMER ET FORMER

SANS DÉFORMER

A votre disposition pour tout renseignement

Mme Marie-Claude Nédan

6 passage Penel, 75018 Paris, France

+33 (0) 6 76 65 93 48

contact@cvc-sas.com

www.cvc-sas.com

Illustrations : icones8.fr

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION

DÉLIVRÉE PAR ICPF CERTIFICATION QUALITÉ

cofrac CERTIFICATION DE PRODUITS ET SERVICES
Accréditation N° 5-0616 Portée disponible sur www.cofrac.fr

CATALOGUE DES FORMATIONS PROFESSIONNELLES

Mise à jour : 28/01/2022

©Châtenay-Vaucourt Consulting SAS

Siège social : 6 Passage Pénel, 75018 Paris, France - Tél : +33 (0)6 76 65 93 48 - contact@cvc-sas.com - www.cvc-sas.com
Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle au capital de 2.000 euros
Immatriculée au R.C.S. de Paris n° 790 707 855 - TVA intracommunautaire FR 23 790707855
Organisme de formation enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 11 75 52555 75 auprès de la DIRECCTE Ile-de-France
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.