

**CATALOGUE**

**DE**

**FORMATION**

SIÈGE

146 Rue Paradis  
13006 Marseille

LILLE

69 Avenue John Fitzgerald Kennedy  
59800 Lille

CONTACT

04 91 91 47 72  
[contact@imedfr.org](mailto:contact@imedfr.org)  
[www.imedfr.org](http://www.imedfr.org)



# SOMMAIRE

- 04** Nos formations
- 06** Les fondamentaux de la vente
- 08** Interculturalité
- 10** Manager un V.I.E à distance
- 12** Les techniques du commerce international
- 14** Gestion du stress
- 16** Gestion des conflits
- 18** Livret d'accueil

# NOS FORMATIONS

---

Nous vous proposons un programme de formation en lien avec les problématiques de l'international basé sur notre expertise dans le domaine du **management, des techniques du commerce international et du développement commercial**.

Depuis juin 2022, l'Imed est certifiée **Qualiopi** dans la catégorie **actions de formation**. Dans une démarche d'amélioration continue de nos services, nous sommes à l'écoute de nos apprenants afin de répondre au mieux à leurs besoins. Nos formateurs s'adaptent au niveau et aux besoins spécifiques de nos stagiaires. Les formations Imed sont donc conformes aux exigences du référentiel national de qualité et peuvent bénéficier des financements des OPCO.

Nos formations sont accessibles en **présentiel ou en distanciel**, selon vos besoins. Nos formateurs se déplacent également dans vos locaux pour former vos équipes en petits groupes.



Une équipe pédagogique à l'écoute de **vos besoins**



**35 ans** d'expérience



**88%** des apprenants sont satisfaits de nos formations

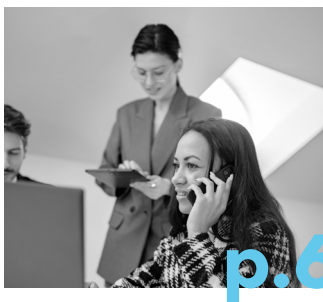


Un **accompagnement personnalisé** tout au long du processus



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes : actions de formation  
SIREN : 349 649 327



p.6

### Les fondamentaux de la vente :

Cette formation sur 2 jours vous permet d'acquérir les bases de la **prospection commerciale**: le ciblage de prospects, les étapes clés du cycle de vente, la préparation de l'argumentaire, l'établissement d'un climat de confiance, le traitement des objections et la conclusion de la vente.

### Interculturalité :

En participant à cette formation de sensibilisation interculturelle, vous serez en capacité de **mesurer les écarts culturels dans un contexte international**, et ainsi de vous adapter à toute situation dans un contexte professionnel.



p.8



p.10

### Manager un V.I.E à distance:

Nous vous proposons des ateliers en sous-groupes, des brainstormings, des exercices, des jeux et échanges pour comprendre **les bonnes pratiques du management, appliquées au pilotage d'un V.I.E à distance dans un contexte international**. Parmi les thèmes abordés : le recrutement, les fondamentaux du management, l'intégration du V.I.E, le pilotage à distance de l'activité et l'anticipation du retour du V.I.E.

### Fondamentaux du commerce international :

En participant à cette formation, vous acquerez les bases nécessaires à la compréhension des **techniques du commerce international**. Elle est axée sur 4 grandes thématiques, qui seront abordées pendant 2 jours : le choix des bons **Incoterms**, la gestion des **opérations de transport**, le traitement des **opérations douanières** et les **paiements** à l'international.



p.12



p.14

### Gestion du stress :

Cette formation d'une journée a pour objectif de vous familiariser avec les **types de recadrage**, d'appréhender l'**approche de Katie Bryon Mitchell** et les questions de l'**Approche Systémique** afin de mieux gérer le stress dans les situations professionnelles.

### Gestion des conflits :

Cette formation de 8h vous permettra de faire une mise à **plat de représentation**, d'apprendre à **métacommuniquer** et de **contractualiser** pour pouvoir confronter, afin d'être en capacité de gérer des conflits dans un milieu professionnel.



p.16





## LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

Cette formation a pour but de transmettre à votre V.I.E les fondamentaux de la **prospection commerciale**, pour lui permettre de mener sereinement et efficacement les actions commerciales terrain à l'étranger.

- **Durée** : formation sur deux jours, 9h-18h.
- **Effectif** : un nombre maximum de dix participants pour favoriser les échanges et les mises en pratique.
- **Public et prérequis** : formation à destination des V.I.E qui ont besoin d'améliorer leurs techniques de vente. Aucun prérequis.
- **Dates** : dates à définir.
- **Méthodes pédagogiques** : mises en situation, exercices pratiques, jeux de rôles, partage d'expériences.
- **Lieu** : Imed, 146 rue Paradis, 13006 Marseille.
- **Tarifs** : prix adhérent pour ces 2 jours : 2900 € HT/ personne, inter-entreprise.
- **Délais** : les inscriptions doivent être réalisées 1 mois avant le début de la formation.
- **Moyens techniques** : salle, ordinateurs, vidéoprojecteurs, paperboards.
- **Modalités d'évaluation** : QCM réalisé en fin de formation.
- **Accessibilité aux personnes handicapées** : les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Nos formateurs ont a minima 10 ans d'expérience dans la vente et la prospection commerciale. Ils vous donneront les outils et les techniques pour optimiser votre approche commerciale, réussir vos actions de prospection et maximiser vos chances de conclure une vente. Le formateur s'adapte en fonction du groupe, du contexte et des objectifs visés, afin de vous proposer une formation sur mesure.

Depuis la création en 2017 de cette formation :

**92,5%** des participants sont très satisfaits de sa qualité

**97%** des participants pensent que la formation leur a permis de renforcer leurs compétences professionnelles

**97%** des participants sont très satisfaits du formateur



## **PROGRAMME JOUR 1**

- **Comment cibler** : les 3 qualités d'un bon prospect. Pourquoi la pertinence est le critère le plus important. Comment l'appliquer dans votre secteur.
- **Comment faciliter sa démarche : établir des liens** communs avec son prospect. Utiliser efficacement son réseau.
- **L'affinité** : pour rajouter de l'enthousiasme et de l'unicité dans sa prospection commerciale.
- **Le premier contact : comment réussir sa démarche de prospection commerciale**. La structure d'un « pitch » efficace. Mise en situation avec les stagiaires.

- **Les 5 étapes clés** : les 5 personnages qui se succèdent dans un entretien de vente. Pourquoi ces différentes étapes doivent se suivre dans cet ordre et de manière successive.
- **Comment créer un climat de confiance** et se présenter de façon claire et rapide. Les différentes techniques pour briser la glace. Comment rater ou réussir sa présentation commerciale.
- **Réussir la phase de découverte**. Se préparer pour gagner le droit de questionner. Pourquoi et comment passer le « contrat de découverte ». L'importance des questions ouvertes. Mise en œuvre avec les stagiaires : conception d'une fiche de découverte.



**OBJECTIFS** : Cibler un bon prospect - Réussir la démarche de prospection commerciale - Maîtriser les cinq étapes clés d'un entretien de vente - Créer un climat de confiance et se présenter de façon claire et rapide - Réussir la phase de découverte.

## **PROGRAMME JOUR 2**

- **Retour sur la phase de découverte**. Nouvelles mises en situation avec les stagiaires.
- **Argumenter de façon pertinente et percutante** : les trois étapes clés d'une argumentation. Mise en situation avec les stagiaires.
- **Le traitement des objections**. L'attitude intérieure positive à adopter : l'objectif est un signal d'achat ! Pour quelles raisons faut-il considérer les objections comme des opinions. Les trois étapes du traitement efficace d'une objection. Mise en situation avec les stagiaires.

- **Les solutions possibles pour défendre ses prix et ses marges**. Comprendre les cinq raisons totalement différentes qui conduisent un client à discuter le prix de notre offre, et les réponses à apporter dans chacune de ces situations. Les clés de base de la négociation.
- **Comment conclure et verrouiller une vente**. Dans quelle situation la conclusion est-elle la plus évidente. Apprendre à aller chercher et détecter les signaux d'achat. Les différentes postures de close. Comment conclure dans les situations plus difficiles. Mise en situation avec les stagiaires.
- **Résumé de la formation** avec les stagiaires. Confirmation des engagements individuels.



**OBJECTIFS** : Argumenter de façon pertinente et percutante - Traiter les objections - Présenter des solutions possibles défendre les prix et les marges - Conclure et verrouiller une vente.



## LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

Cette formation a pour but de transmettre à votre V.I.E les fondamentaux de la **prospection commerciale**, pour lui permettre de mener sereinement et efficacement les actions commerciales terrain à l'étranger.

- **Durée** : formation sur un jours, 9h-18h.
- **Effectif** : un nombre maximum de huit participants pour favoriser les échanges et les mises en pratique.
- **Public et prérequis** : formation à destination des V.I.E qui ont besoin d'améliorer leurs techniques de vente. Aucun prérequis.
- **Dates** : dates à définir.
- **Méthodes pédagogiques** : mises en situation, exercices pratiques, jeux de rôles, partage d'expériences.
- **Lieu** : Imed, 146 rue Paradis, 13006 Marseille ou en visioconférence Teams.
- **Tarif** : prix adhérent pour la journée : 500 € HT/ personne.
- **Délai** : les inscriptions doivent être réalisées 1 mois avant le début de la formation.
- **Moyens techniques** : salle, ordinateurs, vidéoprojecteurs, paperboards.
- **Modalités d'évaluation** : QCM réalisé en fin de formation.
- **Accessibilité aux personnes handicapées** : les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Nos formateurs ont a minima 10 ans d'expérience dans la vente et la prospection commerciale. Ils vous donneront les outils et les techniques pour optimiser votre approche commerciale, réussir vos actions de prospection et maximiser vos chances de conclure une vente. Le formateur s'adapte en fonction du groupe, du contexte et des objectifs visés, afin de vous proposer une formation sur mesure.

Depuis la création en 2017 de cette formation :

**92,5%** des participants sont très satisfaits de sa qualité

**97%** des participants pensent que la formation leur a permis de renforcer leurs compétences professionnelles

**97%** des participants sont très satisfaits du formateur





## **PROGRAMME MATINÉE**

- **Comment cibler** : les 3 qualités d'un bon prospect. Pourquoi la pertinence est le critère le plus important. Comment l'appliquer dans votre secteur.
- **Comment faciliter sa démarche** : établir des liens communs avec son prospect. Utiliser efficacement son réseau.
- **L'affinité** : pour rajouter de l'enthousiasme et de l'unicité dans sa prospection commerciale.
- **Le premier contact** : comment réussir sa démarche de prospection commerciale. La structure d'un « pitch » efficace. Mise en situation avec les stagiaires.

- **Les 5 étapes clés** : les 5 personnages qui se succèdent dans un entretien de vente. Pourquoi ces différentes étapes doivent se suivre dans cet ordre et de manière successive.
- **Comment créer un climat de confiance** et se présenter de façon claire et rapide. Les différentes techniques pour briser la glace. Comment rater ou réussir sa présentation de commerciale.
- **Réussir la phase de découverte**. Se préparer pour gagner le droit de questionner. Pourquoi et comment passer le « contrat de découverte ». L'importance des questions ouvertes. Mise en œuvre avec les stagiaires : conception d'une fiche de découverte.



**OBJECTIFS** : Cibler un bon prospect - Réussir la démarche de prospection commerciale - Maîtriser les cinq étapes clés d'un entretien de vente - Créer un climat de confiance et se présenter de façon claire et rapide - Réussir la phase de découverte.

## **PROGRAMME APRES-MIDI**

- **Retour sur la phase de découverte**. Nouvelles mises en situation avec les stagiaires.
- **Argumenter de façon pertinente et percutante** : les trois étapes clés d'une argumentation. Mise en situation avec les stagiaires.
- **Le traitement des objections**. L'attitude intérieure positive à adopter : l'objectif est un signal d'achat ! Pour quelles raisons faut-il considérer les objections comme des opinions. Les trois étapes du traitement efficace d'une objection. Mise en situation avec les stagiaires.

- **Les solutions possibles pour défendre ses prix et ses marges**. Comprendre les cinq raisons totalement différentes qui conduisent un client à discuter le prix de notre offre, et les réponses à apporter dans chacune de ces situations. Les clés de base de la négociation.
- **Comment conclure et verrouiller une vente**. Dans quelle situation la conclusion est-elle la plus évidente. Apprendre à aller chercher et détecter les signaux d'achat. Les différentes postures de close. Comment conclure dans les situations plus difficiles. Mise en situation avec les stagiaires.
- **Résumé de la formation** avec les stagiaires. Confirmation des engagements individuels.



**OBJECTIFS** : Argumenter de façon pertinente et percutante - Traiter les objections - Présenter des solutions possibles défendre les prix et les marges - Conclure et verrouiller une vente.



## INTER-CULTURALITÉ

Cette formation à l'interculturalité vous permettra ainsi une meilleure **insertion et adaptation face à la mondialisation**, mais surtout d'atténuer les chocs culturels et de **gagner la confiance et l'estime des autres**.

- **Durée** : 1/2 journée, 4h.
- **Effectif** : un nombre maximum de dix participants pour favoriser les échanges et les mises en pratique.
- **Public et prérequis** : jeunes diplômés souhaitant partir travailler à l'étranger dans le cadre d'un V.I.E.
- **Dates** : dates à définir.
- **Méthodes pédagogiques** : mises en situation, exercices pratiques et partage d'expérience.
- **Lieu** : Imed, 146 rue Paradis, 13006 Marseille ou en visioconférence.
- **Tarifs** : prix adhérent : 900 € HT/ personne
- **Délais** : les inscriptions doivent être réalisées 1 mois avant le début de la formation.
- **Moyens techniques** : salle, ordinateurs, vidéoprojecteurs, paperboards.
- **Modalités d'évaluation** : QCM réalisé en fin de formation.
- **Accessibilité aux personnes handicapées** : les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Nos formateurs ont une grande expérience de l'international et de l'expatriation dans de nombreux pays. Ils ont été confrontés à des cultures différentes et ont l'habitude d'évoluer dans des **milieux multiculturels**. Cette formation vous permettra de mieux appréhender le choc culturel et vous donnera les clefs pour **adapter votre communication verbale et non verbale** à votre interlocuteur, à mieux comprendre les **enjeux de la culture** dans les comportements et à gérer les malentendus dans le milieu professionnel.



## **PROGRAMME**

1. Définition de la culture et de l'interculturalité
2. Décryptage des pièges de l'interculturalité
3. Connaissance des différents modèles de comportements
4. Définition du choc culturel et des phases d'adaptation
5. Mise en pratique des modèles pour mieux communiquer à l'international

L'un des grands défis à relever pour exporter à l'étranger consiste à franchir la frontière de sa zone de confort et donc le fossé culturel. Pour les expatriés, leur faculté d'adaptation est mise à rude épreuve, car là où tout semblait naturel à domicile devient compliqué ou source d'incompréhension à destination.

En participant à cette formation de sensibilisation interculturelle, vous serez en capacité de mesurer les écarts culturels dans un contexte international, tout en mesurant l'importance de disposer d'une ouverture d'esprit permettant la compréhension et du respect des autres cultures. La compréhension de la culture locale est essentielle à la réussite de votre expatriation/intégration professionnelle.



**OBJECTIFS :** Comprendre l'impact de la culture dans ses relations - Identifier les dimensions culturelles et les comportements - Gérer les malentendus culturels





## MANAGER UN V.I.E À DISTANCE

Cette formation a pour but de comprendre les spécificités du management, appliqué au **pilotage d'un V.I.E à distance, dans un contexte international.**

- **Durée :** formation sur deux jours, 9h-18h.
- **Effectif :** un nombre maximum de 12 participants pour favoriser les échanges et les mises en pratique.
- **Public et prérequis :** toute personne ayant en charge un V.I.E. Aucun prérequis.
- **Dates :** dates à définir.
- **Méthodes pédagogiques :** ateliers en sous-groupes, des brainstormings, des exercices individuels ou collectifs, des jeux et échanges.
- **Lieu :** Imed, 146 rue Paradis, 13006 Marseille ou dans vos locaux en intra.
- **Tarifs :** prix adhérent pour ces 2 jours : 2900 € HT/ personne (inter-entreprise) ; 4800 € HT/personne (intra-entreprise)
- **Délais :** les inscriptions doivent être réalisées 1 mois avant le début de la formation.
- **Moyens techniques :** salle, ordinateurs, vidéoprojecteurs, paperboards.
- **Modalités d'évaluation :** questionnaire.
- **Accessibilité aux personnes handicapées :** les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Nous vous proposons des ateliers en sous-groupes, des brainstormings, des exercices, des jeux et échanges pour comprendre **les bonnes pratiques du management, appliquées au pilotage d'un V.I.E à distance dans un contexte international.** Nos formateurs sont des spécialistes du management à l'international, ils vous donneront les outils et clefs nécessaires pour gérer vos équipes à distance et seront en mesure d'adapter cette formation à vos besoins spécifiques.

Depuis sa création en 2019 :

**85%** des participants sont très satisfaits de la qualité de la formation

**95%** des participants pensent que la formation leur a permis de renforcer leurs compétences professionnelles

**90%** des participants sont très satisfaits du formateur



## **PROGRAMME JOUR 1**

- Présentation des animateurs, de l'objectif et du programme de la formation
- Présentation des participants
- Pourquoi recruter ? comprendre le lien entre la stratégie et le recrutement d'un VIE
- Quelle organisation, quel mode de relation clients - fournisseurs internes ? Quels liens hiérarchiques ?
- RACI et fiches de poste : outils pour optimiser le recrutement et anticiper le déroulement de la mission

- Les fondamentaux du management : comprendre le rôles et fonctions d'un manager
- Le management à distance d'un VIE en milieu international : Identifier les spécificités et les pratiques associées du management VIE

## **PROGRAMME JOUR 2**

- Retour sur les outils vus la veille : recueil des perceptions/assimilations et questions en suspens ; synthèse individuelle
- Les bonnes pratiques de management : comprendre le rôle d'un manager et les principes de délégation, identifier les outils de management à mettre en place
- Pilotage de l'activité à distance : comprendre et identifier les indicateurs de pilotage en lien avec les objectifs de développement

- 
- Témoignages V.I.E : partager les représentations
  - Mise à jour des bonnes pratiques : ancrer les bonnes pratiques managériales avec une charte finalisée
  - Intégrer le V.I.E : anticiper le retour du VIE
  - Conclusion : évaluer la formation, recueillir les besoins, préparer les travaux pour l'accompagnement individuel



**OBJECTIFS :** - Comprendre le lien entre stratégie et recrutement  
- Comprendre le rôle et les fonctions d'un manager  
- Identifier les spécificités et les pratiques associées aux management d'un V.I.E  
- Mettre en œuvre des outils adaptés de suivi et de mesure de la performance  
- Répondre aux objectifs stratégiques de l'entreprise par la réussite de la mission V.I.E





## TECHNIQUES DU COMMERCE INTERNATIONAL

En participation à cette formation, votre employé acquerra les bases nécessaires à la compréhension des techniques du commerce international.

- **Durée :** formation sur 2 jours, 9h-18h.
- **Effectif :** un nombre maximum de 10 participants pour favoriser les échanges et les mises en pratique.
- **Public et prérequis :** jeunes diplômés souhaitant se perfectionner dans les techniques du commerce international dans le cadre d'un V.I.E.
- **Dates :** dates à définir.
- **Méthodes pédagogiques :** ateliers en sous-groupes, des brainstormings, des exercices individuels ou collectifs, des jeux et échanges.
- **Lieu :** Imed, 146 rue Paradis, 13006 Marseille.
- **Tarifs :** prix adhérent pour ces 2 jours: 2900 € HT par personne, inter-entreprise.
- **Délais :** les inscriptions doivent être réalisées 1 mois avant le début de la formation.
- **Moyens techniques :** salle, ordinateurs, vidéoprojecteurs, paperboards.
- **Modalités d'évaluation :** QCM réalisé en fin de formation.
- **Accessibilité aux personnes handicapées :** les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Dans le commerce international, entre un vendeur et un acheteur, interviennent plusieurs acteurs de la chaîne logistique. Nos formateurs ont a minima 10 ans d'expérience dans le commerce international et l'export de marchandises et est à l'écoute de vos besoins pour adapter la formation en conséquence. Grâce à des exercices pratiques, vous pourrez acquérir les bases pour choisir les bons Incoterms, comprendre et gérer le transport à l'international, les douanes et les modes de paiement internationaux.





## PROGRAMME JOUR 1

- Présentations mutuelles
- Choisir les bons Incoterms
- Gérer les opérations de transport
- Tests et mise en situation

## PROGRAMME JOUR 2

- Fin de l'étude suivie des tests Incoterms / Transports
- Relevés et débriefing
- Traiter les opérations douanières
- Payer et se faire payer à l'international
- Tests et mise en situation
  
- Fin de l'étude suivie des tests Douanes / Paiements
- Relevés et débriefing
- Enquête de fin de formation



**OBJECTIFS :** En participant à cette formation, vous acquerez les bases nécessaires à la compréhension des techniques du commerce international. Cette formation est axée sur 4 grandes thématiques :

- Choisir les bons Incoterms
- Gérer les opérations de transport
- Traiter les opérations douanières
- Payer et se faire payer à l'international



## GESTION DU STRESS 2.0

- **Durée** : formation sur 1 journée (8h): 08h30 - 12h30 et 13h30 - 17h30
- **Effectif** : un nombre minimum de 4 participants et un maximum de 12.
- **Public et prérequis** : toute personne ressentant du stress dans sa vie professionnelle. Aucun prérequis.
- **Dates** : dates à définir.
- **Méthodes pédagogiques** : apports théoriques, partages d'expérience et exercices individuels.
- **Lieu** : en visioconférence via le logiciel Zoom.
- **Tarifs** : 360€ TTC/participant
- **Délais** : le démarrage de la formation a lieu après expiration du délai légal de rétractation.
- **Moyens techniques** : Internet, imprimante tout-en-un.
- **Modalités d'évaluation**: QCM réalisé à la fin de la journée de formation.
- **Accessibilité aux personnes handicapées** : les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

- Ingénieur diplômé de l'École Centrale de Lyon
- Titulaire d'un Master II en Psychologie Sociale et du Travail
- Formé à la prise de parole en public chez Joël Licciardi Formation
- Formé au neuro-marketing à la Neurobusiness School
- Coach Certifié Process Communication Model®
- Coach Certifié par l'Institut Maïeutis
- Formateur depuis 2016

# PROGRAMME DE FORMATION



## **Module 1**

- Apports théoriques :
  - Qu'est-ce que la programmation neurolinguistique ?
  - La notion de recadrage de sens
  - La notion de recadrage de contexte
  - La notion de recadrage de perception
- Exemples concrets
- Exercices pratiques

## **Module 2**

- Apports théoriques :
  - Qu'est-ce que l'approche de Katie Byron Mitchell ?
  - Est-ce que c'est vrai ?
  - Est-ce que c'est vraiment vrai ?
  - Que se passe-t-il en vous, comment réagissez-vous quand vous croyez cette pensée ?
  - Que seriez-vous sans cette pensée ?
- Exemples concrets
- Exercices pratiques



## **Module 3**

- Apports théoriques :
  - Qu'est-ce que l'Approche Systémique de l'École de Palo Alto ?
  - Quel est le problème ? En quoi est-ce un problème ?
  - Pour qui est-ce un problème ?
  - Quelles sont les conséquences si le problème persiste ?
  - Quel serait le pire des scénarios ?
  - Quels sont les inconvénients à changer et les avantages à ne pas changer ?
- Exemples concrets
- Exercices pratiques



### **OBJECTIFS :**

- Être capable de définir les différents types de recadrage
- Être capable de lister les 4 questions de l'approche de Katie Byron Mitchell
- Être capable de lister les 7 questions de l'Approche Systémique



## GESTION DE CONFLITS 2.0

- **Durée** : formation sur une journée (8h): 08h30 - 12h30 et 13h30 - 17h30.
- **Effectif** : un nombre minimum de 4 personnes et un maximum de 12 participants.
- **Public et prérequis** : toute personne confrontée à des conflits dans sa vie professionnelle. Aucun prérequis.
- **Dates** : dates à définir.
- **Méthodes pédagogiques** : apports théoriques, partages d'expérience et exercices individuels.
- **Lieu** : en visioconférence via le logiciel Zoom.
- **Tarifs** : 360€ TTC/ participant
- **Délais** : le démarrage de la formation a lieu après expiration du délai légal de rétractation.
- **Moyens techniques** : Internet, imprimante tout-en-un.
- **Modalités d'évaluation** : QCM réalisé à la fin de la journée de formation.
- **Accessibilité aux personnes handicapées** : les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

- Ingénieur diplômé de l'École Centrale de Lyon
- Titulaire d'un Master II en Psychologie Sociale et du Travail
- Formé à la prise de parole en public chez Joël Licciardi Formation
- Formé au neuro-marketing à la Neurobusiness School
- Coach Certifié Process Communication Model®
- Coach Certifié par l'Institut Maïeutis
- Formateur depuis 2016



# PROGRAMME DE FORMATION



## Module 1

- Apports théoriques :
  - Qu'est-ce qu'une mise à plat de représentations ?
  - Dans quel cas de figure est-ce utile ?
  - Comment la mettre en place ?
- Exemples concrets
- Exercices pratiques

---

## Module 2

- Apports théoriques :
  - Qu'est-ce que la métacommunication ?
  - Dans quel cas de figure est-ce utile ?
  - Comment la mettre en place ?
- Exemples concrets
- Exercices pratiques



## Module 3

- Apports théoriques :
  - Qu'est-ce la contractualisation ?
  - Dans quel cas de figure est-ce utile ?
  - Comment la mettre en place ?
  - Comment éviter de faire des contrats parentaux ?
  - Comment rappeler le contrat ?
  - Comment confronter ?
- Exemples concrets
- Exercices pratiques



### **OBJECTIFS :**

- Être capable de faire une mise à plat de représentation
- Être capable de métacommuniquer
- Être capable de contractualiser pour pouvoir confronter

# LIVRET D'ACCUEIL

## • PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

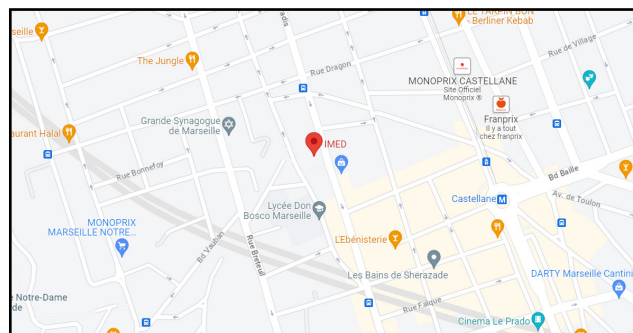
À l'Imed, nous vous proposons un programme de formation en lien avec les problématiques de l'international basé sur notre expertise dans le domaine du management, des techniques du commerce international, du développement commercial et de la gestion de V.I.E.

Nous portons une attention particulière à l'application rapide et concrète des enseignements transmis. Nous nous engageons au quotidien sur la satisfaction des apprenants et des entreprises pour lesquelles les formations sont réalisées.

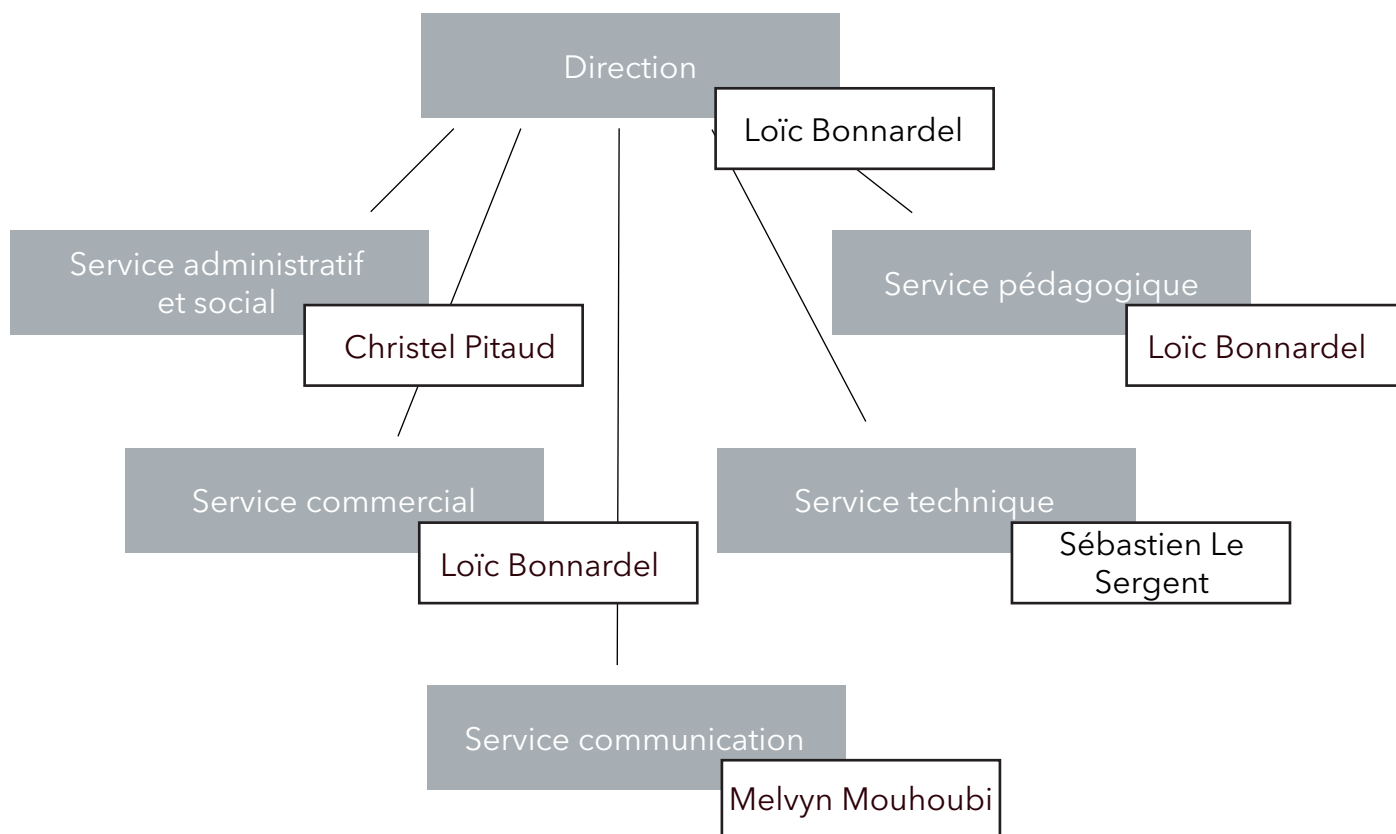
## • SITUATION GÉOGRAPHIQUE

Nos locaux sont situés au :  
146 Rue Paradis, 13006 Marseille - 10ème étage

Modalités d'accès par transports en commun :  
Metro 1 - Estrangin Préfecture  
Métro 1 et 2 - Castellane  
Bus 41



## • ORGANIGRAMME



## • MODALITÉS D'ACCUEIL

Nous vous accueillons à l'Imed de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 du lundi au vendredi.  
Une salle de pause est disponible où vous pourrez déjeuner. Un micro-onde, un réfrigérateur, une bouilloire et une machine à café sont à votre disposition à cet effet.

Plusieurs hôtels sont disponibles aux alentours directs de nos locaux :

- Hôtel Kyriad Marseille Préfecture  
115-117 rue Paradis, 13006 Marseille  
04 96 10 06 10

- Hôtel Edmond Rostand  
31 Rue Dragon, 13006 Marseille  
04 91 37 74 95

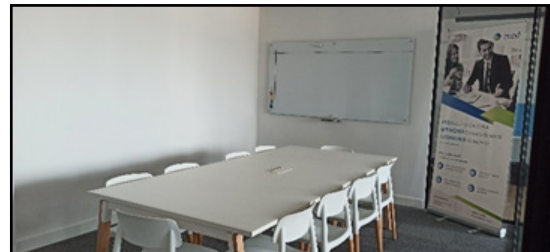
- Hôtel Maison Montgrand  
35 Rue Montgrand, 13006 Marseille  
04 91 00 35 20

Restauration à proximité :

- Boulangerie Au Pain d'Autrefois, 143 rue Paradis.
- OniRamen, restaurant asiatique, 146 rue Paradis.
- My Little Warung, restaurant indonésien, adapté végétarien/végan, 187 rue de Rome.
- Wadina, restaurant libanais, adapté végétarien, 133 rue Breteuil.

## • MOYENS LOGISTIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Une salle de formation est disponible avec une capacité d'accueil de 10 personnes.  
Un écran et système de Visio conférence intelligent est disponible ainsi qu'une imprimante et un tableau blanc.



## • DROITS ET DEVOIRS DU STAGIAIRE

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes de sécurité, d'hygiène et de civilité en vigueur ainsi que les consignes données par le formateur.  
L'accès aux installations pédagogiques est strictement interdit hors formation et se fait sous la surveillance de votre formateur uniquement.

Le stagiaire doit prendre connaissance du règlement intérieur et s'y conformer.

Le stagiaire étant acteur de sa formation, la richesse de celle-ci dépendra de son dynamisme propre et de son implication personnelle.

Toute absence non justifiée sera rapportée à l'entreprise qui finance la formation.

En participant à la formation, le stagiaire s'engage à être présent et à suivre la formation jusqu'à son terme.  
Le stagiaire s'engage à respecter les horaires et à adopter une tenue et conduite respectueuse envers autrui.

## • **RÉCLAMATIONS**

Les stagiaires peuvent à tout moment nous adresser des réclamations, nous les traiterons dans les meilleurs délais et prendrons les mesures correctives qui s'imposent.

- de vive voix, pendant la formation
- par téléphone : 04 91 91 47 72
- par email : l.bonnardel@imedfr.org
- ou par courrier : Imed, 146 rue Paradis, 13006 Marseille

## • **MODALITÉS D'ACCÈS AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE**

Nos locaux situés, dans un immeuble collectif, ne sont pas accessibles aux personnes à mobilités réduites. Nous pouvons envisager la location d'une salle pour nous adapter au mieux aux besoins des participants. Les personnes à mobilité réduite sont invitées à nous contacter directement.

## • **RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

### **I. Préambule**

L'association Imed est un organisme de formation professionnelle domicilié :  
146 Rue Paradis  
13006 Marseille

Le présent Règlement Intérieur précise certaines dispositions s'appliquant aux participants des différents stages organisés par l'Organisme de formation dans le but de permettre un fonctionnement régulier des formations.

#### Définitions

- L'association est désignée par « Organisme de formation »
- Les personnes suivant le stage sont désignées par « stagiaires »
- Le directeur de la formation est désigné par « Le responsable de l'organisme ».
- La formation est désignée par « stage »

### **II. Dispositions générales**

#### Article 1

Conformément aux articles L 920-5-1 et suivants et R 922-1 et suivants du Code du travail, le présent Règlement Intérieur 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 stagiaires et les droits de ceux-ci en cas de sanction.

### **III. Champ d'application**

#### Article 2 : Personnes concernées

Le présent Règlement s'applique à tous les stagiaires inscrits à une session dispensée par l'Organisme de formation et ce pour toute la durée de la formation suivie.

Chaque stagiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une formation dispensée par l'Organisme de formation et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas d'inobservation du règlement.

#### Article 3 : Lieu de la formation

Les dispositions du présent Règlement sont applicables non seulement au sein des locaux de l'Organisme de formation mais également dans tout local ou espace accessoire à l'organisme.



## **IV. Hygiène et sécurité**

### Article 4 : Règles générales

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation.

Toutefois, conformément à l'article R 922-1 du Code du travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de sécurité et d'hygiène applicables aux stagiaires sont celles du règlement de cet établissement ou de cette entreprise.

### Article 5 : Boissons alcoolisées

Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner dans l'organisme de formation en état d'ivresse ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

### Article 6 : Interdiction de fumer

En application du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les locaux de la formation.

### Article 7 : Lieux de restauration

Il est interdit, sauf autorisation spéciale donnée par le responsable de l'organisme, de prendre ses repas dans les salles où se déroulent les stages.

### Article 8 : Consignes d'incendie

Conformément aux articles R 232-12-17 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de la formation de manière à être connus de tous les stagiaires.

### Article 9 : Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré au responsable de l'organisme par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident.

Conformément à l'article R962-1 du Code du travail, tout accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve sur le lieu de la formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par le responsable de l'organisme auprès de la caisse d'assurance maladie.

## **V. Représentation des stagiaires**

Article 10 : Lorsqu'un stage collectif a une durée supérieure à 500 heures, la représentation des stagiaires est assurée par un délégué titulaire et un délégué suppléant, élus simultanément par les stagiaires concernés.

Le directeur de l'organisme est responsable de l'organisation des élections et de leur bon déroulement. Le vote a lieu pendant les heures de formation, durant la 1ère semaine suivant le début de la formation. Le scrutin est nominal à deux tours.

Si la représentation des stagiaires ne peut être assurée, le directeur du centre dresse un procès-verbal de carence qui est mis au dossier du stage.

Le mandat d'un élu est valable pour la durée du stage. Ce mandat prend fin lorsque l'élu cesse, pour quelque raison que ce soit, de participer au stage. Si le délégué titulaire et le suppléant cessent leurs fonctions avant la fin du stage, il est procédé à une nouvelle élection.

Les délégués élus communiquent aux représentants de l'organisme les suggestions tendant à améliorer les conditions de déroulement des stages dans l'organisme.

Ils présentent également les réclamations individuelles ou collectives relatives au déroulement des stages.

## **VI. Discipline**

### Article 11 : Tenue et comportement

Les stagiaires sont invités à se présenter au lieu de formation en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans l'organisme.

### Article 12 : Téléphone portable

Les téléphones portables doivent être éteints pendant la formation.

### Article 13 : Horaires de stage

Les horaires de stage sont portés à la connaissance des stagiaires soit dans la convocation adressée par voie électronique, soit à l'occasion de la remise aux stagiaires du programme de formation.

L'Organisme de formation se réserve, dans les limites imposées par les dispositions en vigueur, le droit de modifier les horaires de stage en fonction des nécessités de service. Les stagiaires doivent se conformer aux modifications apportées aux horaires d'organisation du stage.

En cas d'absence ou de retard au stage, le stagiaire en avertira soit le formateur, soit le responsable de l'organisme de formation, soit le secrétariat. Dans le cas d'un V.I.E qui suivrait la formation à la demande d'une entreprise, ladite entreprise sera prévenue en cas d'absence du V.I.E stagiaire ou de tout manquement au règlement.

Par ailleurs, une fiche de présence doit être signée quotidiennement par le stagiaire.

### Article 14 : Accès au lieu de formation

Sauf autorisation expresse, les stagiaires ayant accès au lieu de formation pour suivre leur stage ne peuvent :

- Y entrer ou y demeurer à d'autres fins,
- Faciliter l'introduction de tierces personnes à l'organisme.

### Article 15 : Usage du matériel

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite, sauf si des matériels spécifiques sont mis à disposition à cet effet.

A la fin du stage, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation, qui restent sa propriété.

### Article 16 : Enregistrements

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

### Article 17 : 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 18 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou dommages aux biens personnels des stagiaires

L'Organisme de formation décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les stagiaires dans les locaux de la formation.

### Article 19 : Sanctions

Tout manquement du stagiaire à l'une des dispositions du présent Règlement Intérieur pourra faire l'objet d'une sanction.

Constitue une sanction au sens de l'article R 922-3 du code du travail toute mesure, autre que les observations verbales, prises par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans le stage ou à mettre en cause la poursuite de la formation qu'il reçoit.

Selon la gravité du manquement constaté, la sanction consistera :

- Soit en un avertissement,
- Soit en un blâme,
- Soit en une mesure d'exclusion définitive.

Une mise à pied conservatoire peut être décidée par l'Organisme de formation.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable de l'organisme de formation doit informer de la sanction prise :

- L'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre du plan de formation de l'entreprise,
- L'employeur et l'organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation.

#### Article 20 : Procédure disciplinaire

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Lorsque le responsable de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé comme suit :

- Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation.
- La convocation précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge.
- Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.
- La convocation mentionnée à l'alinéa précédent fait état de cette faculté. Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.
- La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien ou, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la commission de discipline. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire sous la forme d'une lettre qui lui est remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.

Lorsque l'agissement a donné lieu à une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive, relative à cet agissement, ne peut être prise sans que le stagiaire ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui et éventuellement que la procédure décrite ci-dessus décrite ait été respectée.

## **VII. Application**

Article 21 : Le présent règlement est porté à la connaissance des stagiaires et un exemplaire est affiché dans les locaux de l'organisme.

**Pour toute information, n'hésitez pas à nous  
contacter !**





## **Contactez-nous !**

### SIÈGE

146 Rue Paradis  
13006 Marseille

### LILLE

69 Avenue John Fitzgerald Kennedy  
59800 Lille

### CONTACT

04 91 91 47 72  
[contact@imedfr.org](mailto:contact@imedfr.org)  
[www.imedfr.org](http://www.imedfr.org)