

# Formation des personnels au contact direct du public

Ref : PR-SUR-PUBLICAGRESS



## Objectifs et compétences visés

- Évaluer les situations conflictuelles ou à risques.
- Mettre en œuvre les bons comportements face aux différentes situations.
- Éviter de susciter involontairement un risque d'agression par une attitude inadaptée.
- Utiliser les moyens d'alertes disponibles et les ressources internes/externes.

## Contenu

- Notions de communication, de positionnement et de gestion du temps.
- Comportements individuels et réactions collectives.
- Gestion du stress et récupération post-incident.
- Conduites à tenir (mises en situation).

## Profil

Personnel exerçant une activité en situation d'accueil, en point de vente, en contact avec le public et susceptible de faire face à une situation de conflit, d'agressivité ou de violence.

Aucun prérequis n'est nécessaire à cette formation

## Nos atouts

Une formation transposable à tous les secteurs d'activités et adaptée aux spécificités de chaque client.

Selon les cas et en fonction des demandes, possibilité d'associer une équipe de psychologues spécialisés.

Des mises en situation les plus proches possibles de la réalité associées à des débriefs permettant d'identifier les meilleures pratiques et de corriger ou optimiser les comportements des apprenants.

## Contrôle de connaissances

Cette formation ne donne pas lieu à un contrôle de connaissances.

---

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Cadre général

### CNPP ENTREPRISE SARL

Route de La Chapelle Réanville - CD 64 - CS 22265 - F 27950 SAINT MARCEL CEDEX  
SIRET N° 342 901 253 00050 - Code NAF 8559 A

N° de déclaration d'existence 23270036727 auprès du Préfet de la région Haute Normandie désigné « l'Organisme de Formation » agissant en qualité de dispensateur de formation conformément à l'article 4 de la loi n° 71575 du 16 juillet 1971.

### ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

L'organisme de formation organise l'action de formation suivante :

Intitulé du stage : \_\_\_\_\_

Objectif, programme et méthodes : voir document joint

Dates : du \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_

Durée : \_\_\_\_\_ jours

Lieu de formation \_\_\_\_\_

L'action de formation entre dans la catégorie des actions d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement de connaissances prévues par l'article L6313-1 du Code du travail. Les annexes indiquant le programme, les effectifs concernés, les moyens pédagogiques mis en œuvre, les modalités de contrôle de connaissances et la nature de la sanction de la formation sont réputés parties intégrantes de la convention.

### ARTICLE 2 : EFFECTIF FORMÉ

L'organisme accueillera la ou les personnes suivantes : M \_\_\_\_\_

### ARTICLE 3 : DISPOSITIONS FINANCIÈRES ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

En contrepartie de cette action de formation, l'Entreprise s'engage à acquitter les frais suivants :

#### Frais de formation :

Coût unitaire ht. en euros x \_\_\_\_\_ stagiaire(s)

+ TVA au taux en vigueur (20 % à partir du 01/01/2015)

= TOTAL GÉNÉRAL TTC (prix France métropolitaine).

Pour les entreprises domiciliées sur des territoires sous souveraineté française, la facture devra être réglée à 30 jours fin de mois par chèque ou virement. Aucun escompte ne sera accordé quelle que soit la date de règlement. Les intérêts de retard seront calculés sur la base du taux de refinancement de la BCE majoré de 7 points. Conformément à l'article D441-5 du Code du Commerce, une identité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ est due en cas de retard de paiement.

Pour les entreprises non domiciliées sur ce territoire, la facture devra être réglée à l'inscription ou à la commande.

### ARTICLE 4 : DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

La présente convention prend effet à compter de sa signature par l'Entreprise pour la durée visée à l'article 1.

### ARTICLE 5 : RÉSILIATION DE LA CONVENTION

#### 5.1 - Résiliation par l'organisme de formation

Dans le cas où CNPP ENTREPRISE serait amené à annuler le stage objet de la présente convention, cette dernière serait considérée comme caduque. L'entreprise sera avertie dans les meilleurs délais par courrier. Les sommes éventuellement perçues lui seront intégralement reversées.

En cas de report proposé sur une autre session, CNPP maintiendra ses conditions tarifaires même si le report a lieu l'année suivante.

En cas d'annulation de la formation sans report proposé entre 0 et 3 jours calendaires avant le début de celle-ci, CNPP proposera une réduction de 15 % en cas de réinscription sur un autre stage de durée équivalente ou inférieure. Entre 3 et 9 jours, la réduction proposée par CNPP sera de 10 % et en cas d'annulation entre 10 et 20 jours, la réduction proposée sera de 5 %. Ces dispositions s'appliquent hors cas de force majeure.

#### 5.2 - Résiliation par l'entreprise

##### 5.2a - Résiliation en cours de formation - résorption de la convention

Si, par suite de l'absentéisme ou de l'abandon de la formation par un stagiaire, l'entreprise est amenée à résilier la convention, CNPP ENTREPRISE facturera la réalisation partielle de la formation sur la base du prix total prévu initialement calculé au prorata temporis de la participation effective du stagiaire à la formation. Il sera procédé à une résorption anticipée de la convention.

Cette disposition n'est pas exclusive de la mise en œuvre de l'article 5.2b.

##### 5.2b - Clause de dédit

Si l'entreprise résilie la convention au cours du délai d'annulation ou en cours de stage, CNPP ENTREPRISE est fondé à facturer des frais de dédit. Dans ce cas, ces sommes, sous déduction des sommes facturées au titre de l'article 5.2a, auront le caractère de dédit et perdront le caractère de dépenses de formation professionnelle. En conséquence, elles ne pourront pas être imputées sur la participation des employeurs à la formation professionnelle continue. À noter qu'un report équivaut à une résiliation de convention avec émission d'une nouvelle convention.

##### 5.2c - Délai d'annulation et montant des dédits

La clause de dédit s'appliquera 20 jours avant le début de la formation. Entre 10 et 20 jours calendaires avant le début de la formation, ces frais représenteront 30 % du prix de vente du stage, entre 3 et 9 jours ces frais représenteront 50 % du prix de vente du stage, et à moins de 3 jours, 100 % du prix de vente du stage.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ARTICLE 6 : DIFFÉRENDS ÉVENTUELS

Si une contestation ou un différend n'ont pu être réglés à l'amiable, les Tribunaux d'Evreux seront seuls compétents pour régler le litige.

## ARTICLE 7 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les supports de formation et documentations remis par CNPP relèvent de la propriété intellectuelle de CNPP et ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une utilisation autre qu'à des fins personnels. Toute copie ou reproduction est réservée à l'usage privé.

## ARTICLE 8 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

CNPP a été amené à constituer des fichiers informatiques contenant des informations nominatives sur les stagiaires participant à ses formations. Ces fichiers ont pour objectif la gestion des clients et l'information des agréés de CNPP sur les nouveaux produits et les principales actions de l'association des agréés AGREPI ; ils ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL. CNPP s'autorise à communiquer à titre gracieux ces listes de diplômés (coordonnées) aux associations des diplômés de CNPP pour faciliter leur mise en relation. Les stagiaires auront la possibilité sur demande écrite auprès du service Formation de s'opposer à la diffusion de leurs coordonnées.

## USAGE DU NOM CNPP

Le nom CNPP est protégé. CNPP se réserve le droit d'intenter, contre quiconque exploiterait indûment la référence à CNPP, toutes actions judiciaires ou administratives qu'il jugera opportunes. Les qualifications obtenues à l'issue de la formation sont délivrées à titre individuel et ne peuvent en aucun cas se substituer, ni créer la moindre ambiguïté avec des certifications d'entreprises.

Les calendriers, les prix et les contenus définitifs sont ceux communiqués lors de l'inscription.

# Cluses spécifiques pour les particuliers

## ARTICLE 3' : DISPOSITIONS FINANCIÈRES

Le stagiaire réglera à la commande 100 % du prix de l'action de formation. Son inscription ne sera validée qu'à réception de son règlement.

## ARTICLE 5' : RÉSILIATION DU CONTRAT DE FORMATION

### 5'.1 - Résiliation par l'organisme de formation

#### 5'.1a - Annulation de la session

Dans le cas où CNPP ENTREPRISE serait amené à annuler le stage objet du présent contrat, celui-ci serait considéré comme caduc. Le stagiaire sera averti dans les meilleurs délais. Les sommes éventuellement perçues lui seront intégralement reversées.

En cas de report proposé sur une autre session, CNPP maintiendra ses conditions tarifaires même si le report a lieu l'année suivante.

En cas d'annulation de la formation sans report proposé entre 0 et 3 jours calendaires avant le début de celle-ci, CNPP proposera une réduction de 15 % en cas de réinscription sur un autre stage. Entre 3 et 9 jours, la réduction proposée par CNPP sera de 10 % et en cas d'annulation entre 10 et 20 jours, la réduction proposée sera de 5 %. Ces dispositions s'appliquent hors cas de force majeure.

#### 5'.1b - Non paiement du montant prévu à l'article 3'

Si le stagiaire ne verse pas le montant prévu à l'article 3' dans les délais convenus, alors même qu'il n'a pas fait connaître son intention de ne pas donner suite au contrat dans les formes prévues à l'article 9, considérant que les engagements du contrat ne sont pas tenus, CNPP ENTREPRISE se réserve le droit de le résilier. Il en avertit le stagiaire par courrier avec accusé de réception.

### 5'.2 - Résiliation par le stagiaire

#### 5'.2a - Cas de force majeure

Si par suite de force majeure dûment reconnue, le stagiaire est empêché de suivre la formation, il peut résilier le contrat.

Dans ce cas, seules les prestations déjà dispensées seront dues au prorata temporis de leur valeur prévue dans le contrat.

Si leur valeur excède le montant de l'acompte perçu, il sera demandé au stagiaire un versement complémentaire. Si au contraire l'acompte perçu est supérieur à la facture émise, l'excédent sera immédiatement remboursé au stagiaire.

#### 5'.2b - Clause de dédit

Si le stagiaire résilie le contrat au cours du délai d'annulation ou en cours de stage, alors qu'il ne peut pas invoquer la force majeure, CNPP ENTREPRISE est fondé à facturer des frais de dédit.

Sous réserve du montant correspondant le cas échéant à l'évaluation de la formation partiellement suivie, ces sommes auront le caractère de dédit et perdront le caractère de dépenses de formation professionnelle. À noter qu'un report équivaut à une résiliation de convention avec émission d'une nouvelle convention.

#### 5'.2c - Délai d'annulation et montant des dédits

La clause de dédit s'appliquera 20 jours avant le début de la formation. Entre 10 et 20 jours calendaires avant le début de la formation, ces frais représenteront 30 % du prix de vente du stage, entre 3 et 9 jours ces frais représenteront 50 % du prix de vente du stage, et à moins de 3 jours, 100 % du prix de vente du stage.

## ARTICLE 9 : DÉLAI DE RÉTRACTATION

À compter de la date de signature du bulletin d'inscription, le stagiaire a un délai de 7 jours pour se rétracter. Il en informe l'organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, le chèque de règlement éventuellement reçu lui sera restitué.