

Programme de la Formation
LA GESTION DES INCIVILITÉS

1 jour soit 7 heures de formation

7 heures en formation à distance
1 étape de validation

ORGANISATION ET ACCÈS À LA FORMATION

Module	Modalité pédagogique	Dates	Lieux
LA GESTION DES INCIVILITÉS <u>Étapes à valider</u> : 1	Distanciel synchrone	lundi 6 décembre 2021, 13h00 - 16h30	DISTANCIEL
<u>Date de l'évaluation finale</u> : 13 décembre 2021	Distanciel synchrone	lundi 13 décembre 2021, 09h00 - 12h30	DISTANCIEL

CONTEXTE GÉNÉRAL

Cette formation permet à toute personne confrontée à des comportements incivils dans le travail d'adopter la juste attitude en réponse à une manifestation d'incivilité.

Ainsi, vous apprendrez à gagner en confiance dans les situations tendues pour déjouer notamment les comportements provocateurs

OBJECTIF(S) - Voir les objectifs pédagogiques, développés dans chaque module

- Gagner en confiance dans les situations tendues pour déjouer la provocation,
- Faire respecter ses droits et demander à être respecté avec fermeté, sans agressivité,
- Avoir conscience des enjeux d'image, pour soi, le client, l'entreprise.

PRISE EN CHARGE

Selon critères, faire demande auprès de votre organisme

Nous vous invitons à procéder à votre demande de prise en charge dès la réception de la convention de formation.

Ce document vous permettra d'initier votre demande de prise en charge auprès de l'organisme dont vous dépendez :

Vous êtes libéral :

>> Consultez les critères de prise en charges et téléchargez un formulaire de prise en charge du FIF PL

Comment faire votre demande de prise en charge au FIFPL ?

<https://www.architectes.org/actualites/comment-faire-votre-demande-de-financement-au-fif-pl>

Les procédures de prise en charge

<https://www.fifpl.fr/profession-liberale/procedures-de-prise-en-charge>

Vous êtes salarié : <https://www.opcoep.fr>

RÉFÉRENT HANDICAP

Vous êtes en situation de handicap et souhaitez des renseignements ou conseils sur votre projet de formation, contactez notre référent :
PETIT Dominique - 06.08.85.62.71 - dp@architrame.com

PUBLIC CIBLE

Toute personne confrontée à des comportements d'incivilité dans le travail.

PRÉREQUIS

Aucun

MODALITÉS DE SUIVI ET D'APPRÉCIATION

Formation participative dans laquelle les participants pourront transposer les acquis via des mises en situation.

MODALITÉS DE SANCTION

Établissement d'une attestation de stage

Module LA GESTION DES INCIVILITÉS

1 jour soit 7 heures de formation

7 heures en formation à distance
1 étape de validation

Modalité d'apprentissages : Distanciel synchrone

ORGANISATION ET ACCÈS À LA FORMATION

Modalité Pédagogique	Dates	Lieux
Distanciel synchrone	lundi 6 décembre 2021, 13h00 - 16h30	DISTANCIEL
Distanciel synchrone	lundi 13 décembre 2021, 09h00 - 12h30	DISTANCIEL

Étapes à valider : 1

Date de l'évaluation finale : 13 décembre 2021

OBJECTIF(S) PÉDAGOGIQUE(S)

- Gagner en confiance dans les situations tendues pour déjouer la provocation,
- Faire respecter ses droits et demander à être respecté avec fermeté, sans agressivité,
- Avoir conscience des enjeux d'image, pour soi, le client, l'entreprise.

FORMATEUR(S)

BÉORD CLAIRE - FORMATRICE EN MANAGEMENT

OUTILS PÉDAGOGIQUES

Powerpoint, Apports théoriques, brainstorming

PROGRAMME

- Quelles sont les causes et les formes de l'incivilité ?
- Quels sont les mécanismes émotionnels sous-jacents à l'incivilité ?
- Comment puis-je prévenir les incivilités dues au mécontentement ?
- Comment développer une attitude assertive dans les situations de provocation ?
- Comment gérer mon stress et améliorer ma qualité de vie au travail ?

BULLETIN DE PRÉ-INSCRIPTION

ATTENTION !

Ce bulletin permet d'initier votre demande d'inscription mais ne valide pas cette dernière. Conformément à nos conditions générales de vente, nous vous rappelons que votre inscription est effective à date de réception de votre règlement.

La convention / le contrat doit être renvoyé signé(e) ainsi que le règlement en amont de la formation. En cas de non respect de cette clause, le stagiaire ne sera pas admis dans la salle de formation et ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Merci de retourner ce bulletin par mail à : inscriptions@alfa-formations.org

FORMATION : LA GESTION DES INCIVILITÉS

Module	Modalité pédagogique	Dates	Lieux
LA GESTION DES INCIVILITÉS <u>Étapes à valider</u> : 1	Distanciel synchrone	lundi 6 décembre 2021, 13h00 - 16h30	DISTANCIEL
<u>Date de l'évaluation finale</u> : 13 décembre 2021	Distanciel synchrone	lundi 13 décembre 2021, 09h00 - 12h30	DISTANCIEL

Durée : 1 jour soit 7 heures

dont :

- 7 heures en temps de formation en distanciel

Nb d'étapes totale à valider : 1

Places limitées à : 12

PARTICIPANT (Coordonnées personnelles)

Nom : **Prénom** :

A ne compléter que lors d'une première inscription ou en cas de modification

Adresse :

Code postal : **Ville** :

Date de naissance : **Département de naissance** :

E-mail personnel : *(E-mail individuel / personnel obligatoire pour l'envoi de l'attestation de formation)*

Téléphone portable **Date d'entrée dans l'entreprise** :

Diplôme d'État d'Architecte DE/HMONP : Oui / Non **Architecte DPLG** : Oui / Non

Numéro personnel National d'Architecte :

Activité du stagiaire :

- Architecte
- Architecte expert
- Architecte d'intérieur
- Artisan
- Assistant administratif, RH
- Chargé de communication, développement
- Collaborateur non architecte
- Dessinateur, concepteur graphiste...
- Économiste
- Ingénieur
- Maîtrise d'ouvrage publique
- Paysagiste concepteur
- Professionnel de l'aménagement et de l'urbanisme
- Programmiste, AMO
- Service technique des collectivités
- Autre :

Mode d'exercice :

- Demandeur d'emploi
- Fonctionnaire d'état
- Fonctionnaire des collectivités territoriales
- Libéral
- Salarié
- Autre :

Prise en charge éventuelle de la formation :

- Fonds professionnels : Libéral
- Fonds professionnels : Salarié CIF
- Fonds professionnels : Salarié CPF
- Fonds professionnels : Salarié contrat pro
- Fonds professionnels : Salarié plan de formation
- Fonds professionnels : Pôle emploi
- Fonds propres
- Fonds publics : Agents (État, Collectivités ...)
- Fonds publics : Instances européennes
- Fonds publics : État
- Fonds publics : Conseils régionaux
- Fonds publics : Pôle emploi
- Fonds publics : Autres ressources publiques

Nom de l'organisme de prise en charge :

- FIFPL
- OPCA PEPSS ACTALIANS
- OPCA EP
- OPCA EP AGEFOS
- Autre :

ORGANISME / ENTREPRISE

Raison Sociale :

A ne compléter que lors d'une première inscription ou en cas de modification

Type d'entreprise : **Activité principale :**

Gérant(e) : **Fonction :**

Adresse :

Code postal : **Ville :**

Téléphone : **E-mail :**

Siret : **N° société d'architecture :** **Effectif dans l'organisme :**

Module 1 : LA GESTION DES INCIVILITÉS		7h / 1 jour	
Coût pédagogique	Plein tarif avant prise de charge	350,00 € HT / 420,00 € TTC €
Frais annexes	Frais de gestion et d'organisation (<i>Obligatoire</i>)	20,00 € HT / 24,00 € TTC 24,00 €
TOTAL		 €

MODE DE PAIEMENT

Chèque Virement Prèvements

En signant le bulletin d'inscription vous reconnaissez avoir pris connaissance des conditions générales de ventes joints.

DATE, SIGNATURE & CACHET

Conditions Générales de Vente

1 - OBJET

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les actions de formation organisées par ALFA FORMATIONS.

ALFA FORMATIONS propose des formations en priorité auprès des architectes et leurs collaborateurs, les acteurs du cadre bâti (maîtrise d'oeuvre, maîtrise d'ouvrage, entreprises, etc), les agences de paysages, d'architecture d'intérieur, de maîtrise d'oeuvre. Toute autre personne en rapport avec les thématiques et souhaitant suivre les formations et autres actions organisées par ALFA FORMATIONS peuvent en faire la demande auprès de l'organisme.

Association de Formation déclarée auprès de la Préfecture de la Région Lorraine : enregistrement sous le numéro 41 54 02810 54. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Numéro de SIRET est : 332 493 295 000 15

ALFA FORMATIONS est certifié **DATADOCK** depuis le 4/01/2018.

ALFA FORMATIONS est certifié **QUALIOPi** depuis le 8/02/2021

2 - MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DE RÉGLEMENT

- L'inscription à une formation implique l'acceptation sans réserves des présentes conditions générales.

- Toute inscription nécessite le renvoi du bulletin d'inscription dûment renseigné à :

E.mail : inscriptions@alfa-formations.org - Site : www.alfa-formations.org

- Pour être prise en compte, la demande d'inscription doit être accompagnée ou confirmée par un paiement par virement, ou d'une lettre valant commande pour les administrations. Lorsque l'organisme gestionnaire des fonds de formation du stagiaire (FIF PL, OPCO, Pôle emploi, autres) refuse, pour un motif quelconque, de prendre en charge les frais de l'action de formation, leur règlement incombe au stagiaire ou à l'administration. (Formation à régler à ALFA FORMATIONS, pas de subrogation)

- Le bulletin d'inscription doit idéalement être envoyé par mail, il est alors considéré comme pré-inscription. Les inscriptions seront effectives à la date de réception du règlement par virement (informations bancaires indiquées plus bas). En cas de paiement par virement, le payeur doit indiquer le nom du stagiaire ainsi que celui de la formation sur son ordre de virement afin qu'ALFA FORMATIONS puisse savoir à quoi correspond le paiement reçu. Si non respect de cette indication, ALFA FORMATIONS ne saura être tenue responsable en cas de relance pour impayé.

A la signature du bulletin d'inscription, le stagiaire reconnaît avoir pris connaissance des documents complémentaires : Programme détaillé, devis, Conditions générales applicables au 1er janvier 2015 (mise à jour au 14 mai 2019), Règlement intérieur (mis à jour au 14 mai 2019).

La convention / le contrat doit être renvoyé signé ainsi que le règlement en amont de la formation. En cas de non respect de cette clause, le stagiaire ne sera pas admis dans la salle de formation et ne pourra prétendre à aucun remboursement.

3 - OBLIGATIONS RESPECTIVES

- Pour chaque inscription à une action de formation professionnelle, le stagiaire reçoit un contrat de formation pour les personnes exerçant à titre libérale, ou une convention de formation pour les salariés, accompagné du programme détaillé et du devis.

- Le stagiaire renvoie un exemplaire du contrat daté et signé par mail avant le début de la formation.

- Une semaine avant la formation, le stagiaire reçoit sa convocation, ainsi que, le cas échéant, certains documents permettant la bonne organisation de la formation notamment les documents pédagogiques (Pour information, ALFA FORMATIONS ne fait plus d'impression desdits documents depuis le 1er janvier 2018. Il incombe donc au stagiaire de le faire ou de venir à la formation avec les documents sur tablette ou ordinateur portable).

- A l'issue de la prestation, une facture acquittée sera adressée au stagiaire, accompagnée des pièces justificatives : attestation de présence, attestation de fin de formation, (feuille d'émargement sur demande ainsi que les éventuels documents pédagogiques complémentaires) à la condition que la formation/l'action est bien été payée et que le stagiaire ai répondu au questionnaire de satisfaction envoyé par mail dans les 48h suivant la fin de l'action de formation.

4 - TARIFS

- Le prix Toutes Taxes Comprises des actions de formation est celui figurant sur le bulletin d'inscription.

- ALFA FORMATIONS est assujetti à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA de 20%)

- Les demandeurs d'emploi peuvent participer aux formations s'il reste des places disponibles après la clôture des inscriptions. Se renseigner auprès d'ALFA FORMATIONS.

- Des frais de gestion et d'organisation sont facturés à chaque inscription. Ces frais sont obligatoires et ne sont pas remboursés en cas de désistement de la part du stagiaire, pour quelque raison que ce soit (sauf cause réelle et sérieuse, sur présentation d'un justificatif).

- Pour certaines formations, il est possible de réserver un repas au tarif de 20€ HT (24€ TTC). Dans ce cas, le stagiaire l'indiquera en cochant la case spécifique sur le bulletin d'inscription.

RIB pour paiement par virement (au plus tard 48h avant le début de la formation) :

Domiciliation : Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne (Agence Nancy)

RIB : 14707 / 00020 / 020 19 87428 4 / 17

IBAN :FR76 1470 7000 2002 0198 7428 417

BIC : CCBPFRPPMTZ

5 - DÉLAIS DE RETRACTATION

- A compter de la date de signature du présent contrat, le stagiaire a un délai de 7 jours pour se rétracter et au plus tard, 2 semaines avant le début de la formation. Il en informe l'organisme de formation par simple lettre. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du stagiaire (hormis les frais de gestion, comme indiqué à l'article 4 des présentes CGV).

6 - REPORT - ANNULATION - ABSENCE

Du fait d'ALFA FORMATIONS :

- ALFA FORMATIONS se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants ou d'indisponibilité du formateur, de reporter ou d'annuler une session de formation. Dans ce cas, il informe le stagiaire dans les plus brefs délais. Au choix du stagiaire, ALFA FORMATIONS reporte l'inscription à la prochaine session de formation ou rembourse intégralement les sommes perçues. Le stagiaire ne peut prétendre à aucune indemnité pour quelques causes que ce soit du fait de l'annulation ou du report d'une session de formation.

Du fait du stagiaire :

- Les demandes d'annulation confirmées par courrier postal ou courrier électronique, reçues moins de 14 jours avant le début de l'action de formation, entraînent l'encaissement des frais d'un montant égal à 30% du montant TTC de la prestation, au titre des dépenses exposées ou engagées en vue de la réalisation de ladite action de formation (article L 920.9 du code du travail), hors cas de force majeure + Frais des gestion (voir article 4 des présentes CGV).
- En cas d'abandon du stage par le stagiaire pour un autre motif que la force majeure dûment reconnue, le contrat est résilié. La totalité de la somme est due à l'organisme de formation.
- Si le stagiaire est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, le contrat de formation est résilié. La totalité de la somme est due à l'organisme de formation (hormis Frais des gestion - voir article 4 des présentes CGV). Le stagiaire est invité à suivre les modules pour lesquels il n'a pu être présent pour ce cas de force majeure, lors d'une session ultérieure.
- Sont considérés comme cas de force majeure, les situations suivantes : Décès d'un proche, naissance, accident ou maladie grave (avec justificatif), contraintes professionnelles ayant des conséquences jugées graves (expertise judiciaire, accident de chantier, etc, soumises à validation par le Comité Directeur de l'organisme ALFA FORMATIONS), enseignement théorique HMO.
- Dans tous les cas, les frais de gestion et d'organisation ne sont pas rétrocédés.
- La formation étant individuelle, les demandes de remplacement partiel ne sont pas admises.
- L'Attestation de Fin de Formation qui sert de justificatif auprès des organismes de prise en charge des formations peut-être accompagnée des feuilles d'émargement (sur demande), totalisera le nombre d'heures de présence réellement effectuées.

7 - RÈGLEMENT DE LITIGE

- En cas de différend quant à l'exécution d'une action de formation, ALFA FORMATIONS et le stagiaire s'engagent à rechercher un règlement amiable. A défaut d'accord, le différend sera soumis à l'appréciation du Tribunal compétent.

CGV mise à jour le 25 MARS 2020.