

**Public concerné**

*L'inscription d'une personne implique que l'entreprise a analysé et validé les besoins du bénéficiaire.*

Agent d'accueil, hôte(sse), secrétaire, assistant(e) et toute personne en contact physique et/ou téléphonique avec de la clientèle.

**Pré-requis**

*L'entreprise s'est assurée que le bénéficiaire répond aux pré-requis suivants :*

Maîtrise de la langue française.

**Personne en situation de handicap**

Toute personne inscrite faisant état d'un handicap sur le bulletin d'inscription bénéficiera d'un entretien téléphonique, avant la formation, pour valider la faisabilité de son accueil ou l'aménagement à prévoir au vu du handicap déclaré.

**Moyens pédagogiques, techniques et encadrement**

Formateurs référencés dans notre système qualité (expertises pédagogique et technique).

Salle de formation adaptée.

Pédagogie mise en place par le formateur.

Support méthodologique fourni.

Transferts de connaissance par partage d'expérience par le groupe et mise en situation.

Exercices réalisés pas à pas avec le formateur puis en autonomie.

**Places disponibles**

5 à 8 personnes.

**Modalité d'évaluation et suivi administratif**

Suivi des objectifs de la formation et de la compréhension des stagiaires par le formateur.

Attestations de présence et de fin de stage individuelles envoyées aux stagiaires.

Evaluation à chaud de la satisfaction des stagiaires.

**Conditions de réussite**

Afin d'assurer la réussite de cette formation, il est nécessaire de respecter un certain nombre de règles :

Le contenu du programme de formation devra être lu par le stagiaire avant le premier jour de formation.

La convocation, le programme, le règlement intérieur et le plan d'accès devront être remis en main propre au stagiaire.

Le stagiaire s'engage à participer à la totalité du programme de manière active et constructive.

Le dirigeant d'entreprise s'engage à assurer le suivi et la mise en oeuvre des acquis de la formation auprès de son collaborateur après la formation.

**Durée - Lieu du stage - Tarif**

Lieu : DAMMARIÉ LES LYS

Horaires : 09:00-12:00 13:00-17:00

Durée : 2 jour(s) - 14 heures

Tarif HT : 580 € HT / personne

Possibilité de prise en charge par les fonds de formation (OPCO)

**Organisme sous-traitant et/ou testeur : EMERGENCE FORMATION**

Date butoir d'inscription : 03/05/2021

**Vos contacts**

**Dominique LAGRUE - 01 64 87 66 13**

ifrbtp77@ifrbtp77.fr

**Muriel RIEBEL - 01 64 87 66 81**

assistanteifrbtp77@ifrbtp77.fr

**Faute de participants, l'IFRBTP 77 se réserve le droit d'annuler ou reporter la formation.**

**Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire devra être capable de :

Accueillir, conseiller, orienter le personnel et les visiteurs au téléphone et physiquement.

Gagner en professionnalisme.

Comprendre l'importance de son métier et ses répercussions sur l'image de l'entreprise ainsi que sur son fonctionnement (filtrage orientation efficace, prise en charge en autonomie des visiteurs, etc.).

**Contenu**

L'importance de la mission d'accueil.

Accueil et relation au public : positiver l'image de sa structure.

Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face.

Connaître l'organigramme de la société.

Se situer dans l'organisation.

Se connaître à travers le test SWOT :

Déterminer ses forces et ses faiblesses, connaître ses atouts et ses points d'amélioration.

\*\*\*\*\*

Les spécificités de l'accueil physique :

- Savoir orienter, conseiller, expliquer, informer.

- Faciliter les démarches, savoir rassurer.

- Se rendre disponible ou faire patienter.

\*\*\*\*\*

Répondre efficacement, les spécificités de l'accueil téléphonique :

- La communication non visuelle.

- Savoir décrypter rapidement son interlocuteur.

- Reformuler, questionner et argumenter tout en restant professionnel et convivial.

- Savoir mettre en attente, savoir gérer la durée d'un appel et conclure ce dernier.

- Savoir écouter, questionner, reformuler.

- La communication verbale : avoir un vocabulaire approprié, comprendre l'importance d'une formulation positive.

- Gérer un conflit au téléphone.

\*\*\*\*\*

Savoir gérer les clients mécontents, impatients, impolis, bavards,...

Relativiser et diminuer votre stress.

**Informations complémentaires**

Alternance de théorie et de jeux de rôle permettant aux stagiaires d'appliquer les connaissances présentées.

*La signature de ce présent bulletin vaut pour bon de commande et acceptation des conditions générales de vente (dernière page)  
Avant de nous adresser ce bulletin, veuillez-vous renseigner sur les disponibilités du stage.*

**Bulletin à retourner pour réservation de vos places par mail : [ifrbtp77@ifrbtp77.fr](mailto:ifrbtp77@ifrbtp77.fr)**

A réception de votre convocation, nous vous demanderons de nous transmettre le règlement correspondant à la prestation

**ENTREPRISE :** .....

**Adresse :** .....

**Activité de l'Entreprise :** ..... **Effectif entreprise**

**E-mail :** ..... @.....

**Téléphone :** ..... **Fax :** .....

Êtes-vous adhérent d'une organisation professionnelle ? **Oui**  **Non**  **Laquelle**  .....

**N° de SIRET :** ..... (14 chiffres) **Code NAF :** ..... (4 chiffres + 1 lettre)

**Nom de votre OPCO :** .....

**Personne à contacter (Formation) :** ..... **Portable :** .....

**STAGIAIRE 1 :** NOM..... Prénom.....

**Statut :**     **Artisan / Gérant non salarié (TNS)**   
**Ou Salarié / Gérant salarié**   
**Ou autre, précisez.....**

**Pièces à fournir pour les non-salariés (TNS) :**

- Extrait d'immatriculation (D1) auprès de la CMA
- Attestation URSSAF de versement à la formation professionnelle à jour, disponible sur [www.secu-independants.fr/attestations](http://www.secu-independants.fr/attestations)

**Poste occupé dans l'entreprise :** .....

Etam  Cadre  Ouvrier

**Personne en situation d'handicap ?** oui  non  (Afin de garantir un accueil attentif au public handicapé, veuillez nous préciser la nature du handicap ou nous contacter).....

**Date de naissance :** ..... **Portable (en cas de retard) :** .....

**STAGIAIRE 2 :** NOM..... Prénom.....

**Statut :**     **Artisan / Gérant non salarié (TNS)**   
**Ou Salarié / Gérant salarié**   
**Ou autre, précisez.....**

**Pièces à fournir pour les non-salariés (TNS) :**

- Extrait d'immatriculation (D1) auprès de la CMA
- Attestation URSSAF de versement à la formation professionnelle à jour, disponible sur [www.secu-independants.fr/attestations](http://www.secu-independants.fr/attestations)

**Poste occupé dans l'entreprise :** .....

Etam  Cadre  Ouvrier

**Personne en situation d'handicap ?** oui  non  (Afin de garantir un accueil attentif au public handicapé, veuillez nous préciser la nature du handicap ou nous contacter).....

**Date de naissance :** ..... **Portable (en cas de retard) :** .....

Signature Client  
(Bon pour accord)

Cachet entreprise

Exemple d'attestation à remplir sur papier en-tête de votre entreprise  
Uniquement pour les stages « SECURITE »

**ATTESTATION DE FORMATION**  
A l'utilisation des Equipements de Protection Individuelle

Je soussigné(e), Monsieur / Madame ..... (*nom et prénom du chef d'entreprise*)  
atteste que Monsieur / Madame..... (*nom et prénom du salarié*)  
a été formé à l'utilisation et le port des équipements de protection individuelle (EPI) mis à sa disposition.

Fait à ....., le .....

Signature du Chef d'entreprise

Cachet Entreprise

# EPI : Principe général

Dans tous les textes réglementaires, il est fait obligation à l'employeur d'assurer une formation et une information adéquate des travailleurs quelle que soit l'activité visée.

**Cette information doit être formalisée ! (Attestation de formation - exemple ci-joint)**

Ces informations et formations devront notamment traiter des risques présentés par les missions qui leur sont confiées.

Personne compétente : Souvent chef d'entreprise ou encadrant.

Personne désignée, formée correctement, qualifiée par ses connaissances et son expérience pratique et ayant reçu les instructions nécessaires pour lui permettre de réaliser les essais et inspections requis.

## Obligations générales des employeurs

*" Dans le cadre de ses responsabilités, l'employeur prend les mesures nécessaires pour la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs, y compris les activités de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens nécessaires. L'employeur doit veiller à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. "*

## Equipements de Protection Individuelle :



## Equipement de sécurité supplémentaires pour Echafaudage fixe ou Nacelle PEMP :



## Equipement de sécurité supplémentaires pour personnel Electriciens :



## Liste des EPI et des documents obligatoires pendant les formations « sécurité »

### Echafaudage Fixe et Roulant

Tenue de travail,  
Casque de protection avec jugulaire,  
Gants,  
Chaussures de sécurité,  
Gilet de signalisation,  
Harnais avec système de retenue anti chute et longe double (uniquement échafaudage fixe).

### Port du harnais sur site équipé et sur site non équipé (toiture, terrasse et pente)

Tenue de travail,  
Casque de protection avec jugulaire,  
Gants,  
Chaussures de sécurité,  
Gilet de signalisation,  
Harnais,  
Longe antichute et antichute mobile.

### Habilitations électriques

#### Option HO-BR-BC-B1/B2

Tenue de travail,  
Casque de protection,  
Ecran facial,  
Gants isolants,  
Chaussures de sécurité,  
Gilet de signalisation.

#### Option BS-BE Manœuvre

Tenue de travail,  
Ecran facial (éventuel),  
Casque de protection,  
Gants isolants,  
Chaussures de sécurité,  
Gilet de signalisation.

#### Option BO-HO(V)

Tenue de travail.  
Chaussures de sécurité.

### CACES (R482 – R486 – R489 – R490)

Tenue de travail,  
Casque de protection,  
Gants,  
Chaussures de sécurité,  
Gilet de signalisation,  
Protections auditives.

#### + Spécifique pour le CACES R486 :

Casque de protection avec jugulaire,  
Harnais + longe / harnais de sécurité équipé d'un système de retenue anti-chute.

### Amiante Sous-section 4

Tenue de travail (n'ayant jamais été en présence du risque amiante, le cas échéant, apporter son propre peignoir pour les passages en sas = décontamination douche),  
Casque de protection,  
Gants,  
Chaussures de sécurité,  
*Des EPI spécifiques jetables seront fournis gracieusement lors de la formation.*

+ Aptitude médicale renforcée en cours de validité

-----  
**Pièce d'identité obligatoire** (CNI, permis de conduire, passeport, carte de séjour).

**Photo d'identité** : uniquement pour les CACES - Se présenter avec 1 photo d'identité récente en couleur.

**Aptitude médicale** : être apte à son poste de travail (visite médicale à jour) pour tous les stages.

**Attestation de formation initiale** : pour tous les stages recyclage.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

« L'IFRBTP 77 », dénommé ci-après « le Prestataire » est un organisme de formation professionnelle (Association 1901) dont la déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro 11.77.00021.77 auprès du préfet de la région Ile de France et dont le siège social est établi à 45 Rue Nouvelle 77190 DAMMARIÉ LES LYS. L'IFRBTP 77 développe, propose et dispense des formations en présentiel inter et intra entreprise et réalise également des prestations d'étude. L'intégralité de l'activité de l'IFRBTP 77 est sous-traitée. L'ensemble des prestations de l'IFRBTP 77 est dénommé ci-après « l'Offre de services ».

**Objet**  
Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les Offres de services relatives à des commandes passées auprès du Prestataire par tout client professionnel ou particulier (ci-après « le Client »).

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés, agents. Et lui-même.

Le Client reconnaît également, ayant pris connaissance du contenu de la formation et ayant signé un bulletin d'inscription, qu'il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part du Prestataire lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins. Le client a réalisé au préalable une analyse des besoins de formations avec ses collaborateurs afin de mettre en œuvre les projets de formations retenus. La signature du bulletin d'inscription vaut pour bon de commande et acceptation des conditions générales de vente.

### Dispositions générales

Le Client s'engage à donner à son personnel toutes facilités pour lui permettre de suivre dans les meilleures conditions les formations organisées à son profit. Il doit s'assurer que les stagiaires choisis par ses soins répondent aux pré-requis indiqués sur le programme de formation et d'avoir informé, en cas d'un handicap de son salarié, l'ifrbtp77 en amont sur bulletin d'inscription, afin que celui-ci mette tout en œuvre à son accueil ou à sa réorientation vers une structure compétente. Le contrôle de présence des stagiaire(s) est assuré par leur paraphe sur la feuille d'émargement. Ce document sera communiqué en fin de stage ou de cycle à l'entreprise. Le Prestataire décline toute responsabilité quant aux conséquences qui pourraient résulter d'un absentéisme non justifié.

Tout stage ou cycle commencé est dû en entier.

### Documents contractuels

Pour chaque action de formation, le Client reçoit soit un bulletin d'inscription/bon de commande, soit une convention de formation établi(e) en deux exemplaires dont un à retourner au Prestataire. Toute inscription est considérée définitive à réception soit du bulletin d'inscription/bon de commande, soit de la convention de formation, dûment signé(e) et revêtu(e) du cachet de l'entreprise.

L'attestation de présence et l'attestation de fin de stage seront délivrées à l'issue de chaque formation, par courrier, au stagiaire.

Si le Client est une personne ayant entrepris ladite action de formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation professionnelle à titre individuel sera établi. Dans ce cas uniquement, le Client dispose d'un délai de réflexion de dix jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Prestataire.

### Règlement par un OPCO (subrogation)

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée au Client.

Le client reste responsable de la totalité des sommes dues en cas de refus ou de défaillance de l'OPCO.

Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas au Prestataire 15 jours avant le début de la formation, le Prestataire se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

### Conditions d'annulation et de report

#### Annulation des formations à l'initiative du Client

Toute annulation, pour être effective, devra être confirmée par écrit.

Les dates de formation sont fixées d'un commun accord entre le Prestataire et le Client. En cas de report ou d'annulation par le Client, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- Report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la session : aucune indemnité,
- Report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant la session : 30% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client,
- Report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant la session : 70% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client,
- Annulation ou désistement dans les 7 jours avant le début de la formation : 100 % des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client.
- La facture sera alors émise et n'aura pas valeur de convention.

#### Remplacement

Le Prestataire offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début du premier jour de la formation. Le cas échéant, il appartient au Client de faire le nécessaire auprès de son OPCO pour la prise en charge de la formation.

#### Insuffisance du nombre de participants à une session

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, le Prestataire se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités sauf cas exceptionnel (insuffisance la veille pour le lendemain pour motif grave).

### Facturation (facture vaut convention)

Tous les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. **Un règlement de 100% de la somme totale TTC imputable au Client (en cas de subrogation partielle ou totale, le calcul sera proratisé) sera demandé 10 jours avant la date de stage afin de valider définitivement** l'inscription du stagiaire auprès de l'IFRBTP 77.

Certains tarifs peuvent être différents en fonction du lieu de réalisation (nous contacter).

Toute facture est payable à réception, sans escompte, lorsque le règlement n'est pas parvenu avant la date de formation pour une raison justifiée. Le règlement s'effectuera par chèque bancaire à l'ordre du Prestataire (IFRBTP 77). Pénalités de retard : conformément à l'article L 441-6 du code du commerce, des pénalités de retard sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement prévue figurant sur la facture ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € ; le montant sera révisé si les frais engagés sont supérieurs. Le taux d'intérêt des pénalités de retard est le taux appliqué par la BCE majoré de 10 point.

Les factures sont envoyées à l'issue de la formation aux entreprises et OPCO (subrogation).

Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation, ils sont à la charge du Client.

### Responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage des formations et des prestations réalisées dans le cadre de l'Offre de services par le Client et les utilisateurs ou toute cause étrangère au Prestataire. Elle ne saurait non plus être engagée au titre des dommages immatériels ou indirects tels que perte de données, de fichier(s), pertes de revenus, pertes d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image, à une marque et à la réputation.

De convention expresse, l'obligation du Prestataire est une obligation de moyen et quel que soit le type de prestations, la responsabilité du Prestataire est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client et plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée.

Pendant toute la durée du stage, le Client demeure responsable civilement des stagiaires qui y participent.

### Propriété intellectuelle

Les supports et documents remis par le Prestataire au cours des prestations réalisées dans le cadre de son Offre de services sont compris dans les frais de participation, sauf accord particulier établi avec le Client lors de la commande.

Le Prestataire et/ou ses intervenants sont seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des Offres de services proposées aux Clients. A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques utilisés par le Prestataire et/ou ses intervenants pour assurer les formations demeurent leur propriété exclusive.

Ni le Client, ni l'effectif formé n'acquiert le droit à quelque titre que ce soit, et sans que cela soit exhaustif, de reproduire, de communiquer, de traduire ou d'arranger, de modifier, de diffuser, de distribuer et d'exploiter ces éléments, directement ou indirectement, et ce quel que soit le support. Ni le Client, ni l'effectif formé ne saurait utiliser autrement que pour son usage personnel à des fins d'étude, les supports de cours reçus. Il ne doit pas soustraire, dissimuler ou modifier les mentions de droit d'auteur, copyright, de marque déposées ou toutes autres mentions de droit de propriété intellectuelle.

Le Client accepte les dispositions ci-dessus et se porte fort de leur respect par l'ensemble de son effectif.

### Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par le Prestataire au Client.

### RGPD

Conformément au nouveau règlement général sur la protection des données personnelles, nous nous engageons à protéger vos données personnelles au mieux et respecter les réglementations européennes et françaises applicables. Dans le cadre de notre activité, nous sommes amenés à faire appel à des prestataires et OPCO auxquels nous transmettons des données mais pour les seuls besoins liés à la réalisation de l'action de formation. Nous exigeons de nos sous-traitants et OPCO le respect de la législation en vigueur et nos instructions.

Le signataire du bulletin d'inscriptions s'assure du bon accord des personnes concernées quant à la transmission de leurs données personnelles.

En signant le bulletin d'inscription, vous êtes réputés avoir accepté que les informations saisies soient utilisées, exploitées et traitées dans le cadre d'une relation commerciale.

### Communication

Sous réserve du respect des dispositions de l'article « Confidentialité », le Client accepte d'être cité par le Prestataire comme client de ses Offres de services.

### Différends

En cas de litige survenant entre le Client et le Prestataire, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du tribunal compétent du siège du Prestataire.