

## FORMATIONS CSE

FREJUS (83)

**Nuitée du 9 + 10 – 11 -12 septembre 25**



L'Hotel est idéalement situé en bord de mer, à mi-chemin entre Cannes et Saint-Tropez. L'endroit est idéal pour se former en toute quiétude. Il offre un accueil chaleureux, un hébergement confortable et une vue spectaculaire sur la baie de Saint-Raphaël ainsi que le massif de l'Esterel.

L'hôtel possède un parking et une plage privée.

## GESTION DES AGRESSIVITES ET ANTICIPATION DES CONFLITS

9 septembre 25

- Arrivée des participants en fin de journée
- Nuitée en chambre single + petit déjeuner

10 septembre 25

- **09h00** - Mise à disposition d'un salon privé - Disposition de la salle en type **U**
- **10h00** - Pause, jus de fruits - boissons chaudes - mignardises
- **12h30** – Déjeuner 3 plats – eaux minérales – café
- **14h00** - Mise à disposition d'un salon privé - Disposition de la salle en type **U**
- **15h30** - Pause, jus de fruits - boissons chaudes - mignardises
- **17h30** - Fin de la réunion
- **20h00** – Dîner
- Nuitée en chambre single + petit déjeuner

11 septembre 25

- **09h00** - Mise à disposition d'un salon privé - Disposition de la salle en type **U**
- **10h00** - Pause avec boissons chaudes, jus de fruits et viennoiseries
- **12h30** – Déjeuner 3 plats– eaux minérales – café
- **14h00** – Après midi libre
- **20h00** – Dîner à l'extérieur
- Nuitée en chambre single + petit déjeuner

12 septembre 25

- **09h00** - Mise à disposition d'un salon privé - Disposition de la salle en type **U**
- **10h00** - Pause avec boissons chaudes, jus de fruits et viennoiseries
- **12h30** – Déjeuner 3 plats – eaux minérales – café
- **14h00** - **Départ**

Non inclus dans la prestation : Le transport, les suppléments (boissons, extras...)

## Gestion des agressivités et anticipation des conflits

Chaque comportement individuel en situation professionnelle est susceptible de délivrer un message plus ou moins bien interprété. Parfois à tort. Les conditions de travail parfois difficiles et la proximité quotidienne des personnes que créent les structures professionnelles peuvent alors engendrer des tensions ayant pour effet de susciter des comportements inappropriés voire agressifs.

C'est parfois même le conflit qui éclate et des manifestations d'hostilité engendrant stress et mal-être sans parler des effets contagieux au sein de l'organisation.

Pour cela, il est nécessaire d'apprendre à décrypter les mécanismes et les étapes menant au conflit afin de mieux les anticiper et mieux les résoudre.

### Objectifs de formation.

- > Comprendre la raison d'être et la place des conflits dans le cadre professionnel
- > Instaurer un climat serein en créant les conditions d'un management respectueux de chacun
- > Mieux connaître ses réactions face à un comportement agressif et être conscient de l'importance de la gestion de ses propres émotions dans les situations conflictuelles
- > Adapter et optimiser sa communication en adoptant les principes de la communication non violente et de l'analyse transactionnelle
- > Intervenir de manière rapide et efficace pour éviter et/ou limiter l'escalade vers des comportements agressifs dans les différentes situations de conflit

### Itinéraire pédagogique

#### **Se reconnaître dans sa singularité**

- Développer son intelligence émotionnelle pour s'installer dans un relationnel bienveillant
- Identifier ses modalités dominantes de communication et tendre vers l'assertivité

#### **Gérer et anticiper les agressivités et les conflits**

- Identifier les différentes étapes du développement d'un conflit et apprendre à agir avant de se laisser déborder par ses propres émotions
- Apprendre à détecter les signes précurseurs et les effets de la tension nerveuse sur un individu agressif et en situation de stress et reprendre le contrôle



FORMATIONS CSE et SSCT

### **Méthodes pédagogiques**

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation - Jeux de rôle - Etude de cas - Mises en situation  
- Partage d'outils et expériences  
Evaluations de départ, formative, sommative et « à froid »  
QCM, questions ouvertes/fermées, études de cas, mises en situation



FORMATIONS CSE et SSCT

## BON DE COMMANDE

NOM DU CSE : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Mail : \_\_\_\_\_

N° de Portable : \_\_\_\_\_ Contact : \_\_\_\_\_

Adresse de facturation (si différente) : \_\_\_\_\_

Inscriptions	NOM	PRENOM	Fonction au CSE	Téléphone	Mail	
1 <sup>er</sup> participant						
2 <sup>ème</sup> participant						
3 <sup>ème</sup> participant						
4 <sup>ème</sup> participant						
5 <sup>ème</sup> participant						
6 <sup>ème</sup> participant						
7 <sup>ème</sup> participant						
8 <sup>ème</sup> participant						
MONTANT GLOBAL NET				1 945 € x	participants =	€

\* sous réserve de disponibilité au jour de votre inscription

Thème abordé : **Gestion des agressivités et anticipation des conflits**

**Conditions de réservation** : Les inscriptions ne seront effectives qu'à **réception par mail** du **bon de commande dûment daté, tamponné et signé ainsi que du règlement effectué par virement (voir RIB sur les CGV), soit : 50 % à la commande, le solde 1 mois avant la date de début de formation.**

La signature de ce bon de commande entraîne l'acceptation sans modification des conditions générales de vente en annexe.

A:

Le :

Nom du signataire :

Qualité du signataire :

Cachet / signature

**A retourner à :**

**CARADYN**

christine.berthon@caradyn.fr

Téléphone : 07 60 54 32 90



FORMATIONS CSE et SSCT

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### COMMANDE

Toute commande de formation suppose que le client accepte le contenu du stage qui lui a été communiqué.

### CONVENTION DE FORMATION

Une convention de formation standard peut être adressée sur simple demande de la part du client.

### CONVOCATIONS

CARADYN ne peut être tenue responsable de la non réception de la convocation quels qu'en soient le ou les destinataires chez le client, notamment en cas d'absence du ou des stagiaires à la formation. Dans le doute, il appartient au client de s'assurer de l'inscription de ses stagiaires et de leur présence à la formation.

### RIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Nos prix sont établis en nets. La facture est adressée directement au client avant exécution de la prestation.

**Convention de formation :** Un acompte de 50 % sera exigible avec le retour de la convention signée.

Le solde restera à devoir à réception de facture à l'issue de la formation.

**Séminaire :** les inscriptions ne seront effectives qu'à réception du bon de commande dûment daté, tamponné et signé. Un virement de 50 % devra être émis le jour de la signature du bon de commande, le solde devra nous parvenir impérativement 1 mois avant la date de début de la manifestation.

En cas de non paiement du solde, l'acompte restera dû en dédommagement des frais occasionnés (résa hôtel, chambre, repas, salle etc..)

### REGLEMENT

Le règlement des factures s'effectue : virement bancaire

#### RIB : BNP PARIBAS

IBAN : FR76 3000 4019 4300 0100 1995 459

BIC : BNPAFRPPXXX

CARADYN

Ou

#### RIB CREDIT AGRICOLE

IBAN : FR76 1910 6000 0843 6779

BIC : AGRIFRPP891

CARADYN

Toute annulation d'inscription doit être signalée par téléphone et confirmée par écrit.

Un remboursement ou un report seront possibles que si l'annulation nous parvient au moins 30 jours avant la date du stage. Passé ce délai, aucun remboursement ni report ne pourra être exigés. En cas d'absence du stagiaire, la prestation commandée sera facturée en totalité.

### ANNULATION D'UN STAGE

CARADYN se réserve la possibilité d'annuler tout stage en cas de manque de participants de problème technique ou cas de force majeure (pandémie...). Dans ce cas, les stagiaires seront prévenus avant le début du stage et leur inscription sera automatiquement reportée à la session suivante.

### ARTICLE 4 - ANNULATION, ABSENCE, REPORT D'INSCRIPTION

Toute annulation d'inscription doit être signalée par téléphone et confirmée par écrit.

Un remboursement ou un report seront possibles que si l'annulation nous parvient au moins 30 jours avant la date du stage. Passé ce délai, aucun remboursement ni report ne pourra être exigés. En cas d'absence du stagiaire, la prestation commandée sera facturée en totalité.

### ARTICLE 5 - ANNULATION D'UN STAGE

CARADYN se réserve la possibilité d'annuler tout stage en cas de manque de participants de problème technique ou cas de force majeure (grève, pandémie, acte de puissance publique, hostilités, guerre, catastrophe naturelle, incendie, inondations, etc...). Conformément aux disponibilités de l'article 1134 du Code Civil, les parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'un événement d'une inexécution du contrat causé par un événement de force majeure ; la partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité.

Dans ce cas, les stagiaires seront prévenus avant le début du stage et leur inscription sera automatiquement reportée à la session suivante.

### ANNULATION, ABSENCE, REPORT D'INSCRIPTION

T : 07 60 54 32 90 – Siren 534 250 816 – N° d'activité 93830536183 auprès du préfet de la région PACA

Agréée afin de dispenser la formation SSCT (décision OF CSE N° 2018/25) prévue à l'article L.2315-18 du code du travail, au bénéfice de la délégation du personnel du Comité Social Economique (CSE). Le présent agrément permet de dispenser des formations sur l'ensemble du territoire français.



FORMATIONS CSE et SSCT

# Annexe 1 - aux conditions générales de vente

## ORGANISATION D'UN SEMINAIRE GROUPE

### **ARTICLE 1 : APPLICATIONS DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE POUR LES JOURNEES D'ETUDE ET SEMINAIRES**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux prestations fournies par CARADYN visées au devis ci-dessus. Ces Conditions Générales de Ventes sont adressées au Client en même temps que le devis, pour lui permettre d'effectuer sa réservation. Toute réservation implique donc de la part du Client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions à l'exclusion de tout autre document réputé non contractuel tel que prospectus, documents commerciaux, etc.

En cas de contradictions entre les dispositions figurant au contrat signé par le Client et celles figurant aux présentes conditions générales de vente les dispositions du contrat sont seules applicables.

### **ARTICLE 2 : CONFIRMATION DE RESERVATION**

#### 1/ Formation du contrat

Le contrat de fourniture de prestations liées à l'organisation des réunions et l'accueil de groupes est formé et le Client engagé dès réception par CARADYN du contrat dûment daté, signé par le Client, revêtu du cachet du Client.

#### 2/ Garantie de la réservation

Toute option fait l'objet d'une date d'expiration, sans confirmation à cette date, l'option sera automatiquement levée.

Le devis dûment daté et signé devra être accompagné du paiement d'un acompte de 50 % qui constitue une condition substantielle et déterminante du contrat de réservation. Le devis reste valide pendant 1 mois.

A défaut de versement de l'acompte, CARADYN ne garantit pas la disponibilité des espaces et chambres réservés.

Toutefois le Client reste lié par les obligations souscrites au titre des présentes notamment en ce qui concerne les modalités de règlement et les conditions d'annulation visées aux articles 3 – 4.

Si nous recevons d'autres offres lors de votre réflexion, nous vous en informerons. Vous aurez 48h00 pour confirmer ou infirmer votre option.

### **ARTICLE 3 : ORGANISATION DE LA RESERVATION**

#### 1/ CHAMBRES

Le Client doit adresser par e-mail à CARADYN la rooming list (liste nominative des participants à la réunion et de l'attribution des chambres), au plus tard 3 semaines avant la date d'arrivée prévue.

#### 2/ COUVERTS

Le Client doit préciser par e-mail à CARADYN, le nombre exact de couverts prévus pour chaque repas 3 semaines avant la date du début de la manifestation (samedi et dimanche non inclus). Passé ce délai les annulations ne seront plus prises en compte.

Les services réservés non pris (chambres, repas) seront facturés à 100% du montant des dits services.

Il est précisé qu'en aucun cas, la restauration non consommée dans le cadre d'un forfait ne peut donner lieu à une minoration de prix.

#### 3/ MISE A DISPOSITION DES ESPACES

Le Client devra informer CARADYN avant la date de l'évènement, des modifications sensibles du nombre de participants à la manifestation. En tout état de cause, si le nombre de participants s'avérait inférieur au nombre prévu sur le présent contrat, le Client pourrait se voir attribuer un autre espace que celui initialement prévu, pour des raisons inhérentes à la gestion de l'établissement. La réduction du nombre de participants est considérée comme une annulation partielle de la réservation donnant lieu à l'application de l'article 4 des CGV.

#### **ARTICLE 4 : MODIFICATION DES PRESTATIONS**

Toute demande de modification de prestations par rapport au devis accepté doit être adressée par écrit à CARADYN. Faute d'acceptation écrite de l'établissement dans les 8 jours de la réception de la demande, le contrat est réputé perdurer selon les termes et conditions déterminées dans le devis accepté par le client. La réduction du nombre de participants est considérée comme une annulation partielle de la réservation donnant lieu à l'application de l'article 5 des CGV initiales, qu'il s'agisse notamment d'hébergement, de restauration ou d'espaces loués. Si le nombre de participants s'avérait supérieur au nombre indiqué sur le devis, la mise à disposition des espaces ne serait confirmée qu'en fonction des disponibilités et qu'après réception du complément d'acompte correspondant au différentiel de réservation.

#### **ARTICLE 5 : ANNULATION**

La facturation étant faite sur la base des prestations réservées, le Client est invité à prêter la plus grande attention aux conditions d'annulation ci-après : Les annulations de tout ou partie de la réservation initiale, doivent être adressées par écrit à CARADYN.

##### **Annulation partielle :**

**Jusqu'à J-45** : 25% d'annulation sur le nombre total de nuitées seront acceptés sans frais d'annulation.

**Entre J-30 et J-10** : toute annulation de forfaits supérieure à 10% vous sera facturée en intégralité

**A partir de J-30** : l'intégralité des forfaits confirmés vous sera facturée. Les autres prestations (locations de salles, matériel...) ne pourront faire l'objet d'annulation partielle.

##### **Annulation totale :**

Le changement de date de la manifestation est considéré comme une annulation totale et donne lieu à l'application des conditions d'annulation.

Est également une annulation, le défaut de paiement des acomptes contractuels. En cas de non-respect des échéances de paiement, CARADYN aura la faculté d'exiger du client le paiement immédiat du solde de la manifestation, le règlement du client devant parvenir à CARADYN dans les 8 jours courant à compter de la date de la demande écrite à CARADYN. A défaut de règlement dans ce délai, la manifestation sera considérée comme annulée du fait du client.

##### **En cas d'annulation totale, CARADYN facturera le client comme indiqué ci-après :**

En cas de notification d'annulation reçue plus de 25 jours avant le premier jour de la manifestation, CARADYN conservera le montant total des acomptes perçus ou à percevoir à titre d'indemnité

En cas de notification d'annulation reçue moins de 45 jours mais plus de 30 jours avant le premier jour de la manifestation, CARADYN facturera 90% du montant total du contrat de vente

En cas de notification d'annulation reçue moins de 30 jours avant le premier jour de la manifestation, le Client devra régler la totalité du montant de la prestation figurant au contrat.

#### **ARTICLE 6 : ANNULATION ET TRANSFERT SUR UN AUTRE HOTEL**

En cas de non disponibilité de l'hôtel, ou cas de force majeure, CARADYN dégage toute responsabilité de cette annulation. Un report de la prestation pourra être reporté sur un autre hôtel à concurrence du montant engagé. CARADYN ne supportera aucun frais supplémentaire dû à l'annulation d'un hôtel.

#### **ARTICLE 7 : PRIX**

Les tarifs sont exprimés en euros. Les tarifs confirmés sur le devis sont donnés pour une période courant jusqu'à la date d'option. Les tarifs confirmés sur le devis sont fermes pendant un mois à compter de la date d'envoi du devis au Client. Passé ce délai, ils sont susceptibles d'être modifiés en fonction des conditions économiques, les tarifs applicables sont alors ceux en vigueur le jour de la réalisation des prestations.

Les tarifs sont majorés de la taxe de séjour. Ils pourront être modifiés en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptibles d'entraîner des variations de prix tels que : modifications des taux de TVA applicable, instauration de nouvelles taxes, etc.

#### **ARTICLE 8 : HEURES SUPPLEMENTAIRES POUR OUVERTURE TARDIVE**

Le Client sera facturé des frais de personnels apportés au titre des heures supplémentaires, à hauteur de 150 euros HT par heure et par personnel mobilisé au-delà de 16 heures pour un déjeuner et au-delà de minuit pour un dîner/cocktail.

La salle de réunion de l'hôtel est proposée à la location pour une amplitude de 8h le matin à 18h. Tout dépassement en dehors de ces dispositifs et ce, quel que soit l'horaire de début de la manifestation, les dépassements d'horaires prévus à l'avance ou constatés lors de la soirée feront l'objet de la facturation suivante :

- 80 € HT par heure et par personne présente en charge de la manifestation.
- Chaque heure entamée de 15 minutes sera due intégralement



#### **ARTICLE 9 : MODALITES DE REGLEMENT**

Les conditions de règlement du prix se divisent comme suit :

Toute commande entraînera le versement d'un acompte de 50% du montant total de la manifestation dès la réservation (Bon pour accord et cachet). Cet acompte peut être porté à 100% en fonction des impératifs de l'exploitation, des spécificités de la manifestation ou de circonstances exceptionnelles telles qu'événements internationaux, foires, expositions...

Le montant de ces acomptes est déduit de la facture finale (solde) sous réserve de l'application éventuelle d'indemnités d'annulation.

La facture du solde sera établie par CARADYN, et sera payable 30 jours avant la date de début de la manifestation. Aucun escompte ne sera accordé pour tout paiement anticipé.

En cas de désaccord sur une partie de la facture, le Client s'oblige à payer sans retard la partie non contestée et à indiquer par écrit à CARADYN le motif de la contestation.

Le règlement des extras, (blanchisserie, soins au spa, parking, prestations supplémentaires, consommations au BAR etc...) et autres prestations réclamées individuellement à l'un ou plusieurs participants, sera assuré par les participants concernés eux-mêmes à la réception de l'hôtel avant leur départ.

A défaut de règlement par un ou plusieurs participants de prestations réclamées en sus des prestations incluses au devis (extras, repas,...), la facture sera adressée au Client qui s'engage à la régler à réception.

Tout retard de paiement donnera lieu à la facturation des pénalités de retard égales à quarante fois le taux d'intérêt légal en vigueur sans mise en demeure préalable. Les pénalités sont exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. Elles courent de plein droit dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture. Tous les frais, que CARADYN serait amenée à supporter au titre de recouvrement de créances restant dues, seront à la charge du Client.

En cas de Non présentation « No show » (chambres/ / couverts réservés mais non occupés n'ayant pas fait l'objet d'une annulation préalable écrite) la prestation sera facturée dans son intégralité, telle que présentée dans le devis.

#### **ARTICLE 10 : REPORTAGE PHOTOGRAPHIQUE**

Le Client est prié d'informer au préalable CARADYN de la présence éventuelle d'un photographe et fait son affaire personnelle de l'obtention de toutes les autorisations qui s'avèreraient nécessaires, notamment en matière **de droit à l'image et protection de la vie privée**.

#### **ARTICLE 14 : DROIT D'AUTEUR**

Le client doit faire son affaire personnelle de toutes déclarations et du paiement de tous droits notamment à la SACEM, pour la diffusion d'oeuvres musicales et plus généralement de toute animation au sein des locaux (orchestre, spectacles, disques, etc.). Le Client doit justifier à CARADYN préalablement à la manifestation, de la déclaration faite à la SACEM.

#### **ARTICLE 15 : ASSURANCE- DETERIORATION- CASSE- VOL**

En aucun cas, CARADYN ne pourra être tenue responsable des dommages de quelque nature que ce soit, en particulier l'incendie ou le vol, susceptible d'atteindre les objets ou matériels déposés par le Client ou les participants à l'occasion de la manifestation objet de la présente réservation. Le Client doit assurer la garde des biens et matériels apportés par lui-même ou les participants, notamment les vestiaires, à l'exclusion des vestiaires surveillés par le personnel de l'établissement à l'extérieur des espaces loués. Le Client fera son affaire de la souscription de toute police d'assurance qu'il jugera nécessaire.

Le Client est notamment invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de gros matériels ou de biens de valeur dans la mesure où la responsabilité de l'hôtel et de CARADYN ne pourra être engagée en cas de détérioration ou de vol desdits biens.

Le Client est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire (notamment par les participants ou leurs invités) et s'engage en cas de dégradation des lieux mis à sa disposition, à supporter les coûts de remise en état de ces lieux. En aucun cas l'établissement ou CARADYN ne pourront être tenus responsables des dommages de quelque nature que ce soit, en particulier l'incendie ou le vol, susceptible d'atteindre les objets et matériels déposés par le client ou les participants à l'occasion de la manifestation objet de la présente réservation.

#### **ARTICLE 16 : RECOMMANDATIONS**

Le Client veillera à ce que les participants ne perturbent pas l'exploitation de l'hôtel ni ne portent atteinte à la sécurité de celui-ci ainsi que les personnes qui s'y trouvent.

#### **ARTICLE 17 : FORCE MAJEURE**

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure tel que notamment : acte de puissance publique, hostilités, guerre, catastrophe naturelle, incendie, inondations, grève... Chaque partie devra informer l'autre dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles. Conformément aux disponibilités de l'article 1134 du Code Civil, les parties devront mettre en oeuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'un événement d'une inexécution du contrat causé par un événement de force majeure ; la partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité.

#### **ARTICLE 18 : RECLAMATIONS, LITIGES ET ELECTION DE COMPETENCES**

Toute contestation et réclamation ne pourront être prises en compte que si elles sont formulées par écrit et adressées à CARADYN dans un délai maximum de 8 jours après la fin de la manifestation. La loi applicable est la loi française. Les parties s'obligent à tenter de régler amiablement les éventuels litiges dans un délai de 8 jours après la manifestation. Passé ce délai et constat d'échec d'une tentative de résolution amiable, seuls les tribunaux auprès duquel est immatriculé le siège social de CARADYN seront compétent.