

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS,  
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)).



Repérer, Prévenir et Agir sur les risques psychosociaux  
pour protéger la santé des salariés  
et la performance de l'entreprise.

# SOMMAIRE

01-02	Préambule
03	Notre méthode
04-05	Les Risques Psychosociaux
06-07	Les R.P.S chez les Managers
08-09	Les R.P.S chez les collaborateurs
10 - 11	Gestion des conflits
12-13	Harcèlement
14-15	Stress & Burn Out
16-17	Handicap
18-19	Les Risques Psychosociaux en EPHAD
20	Votre équipe
21	Déroulement pédagogique
22	Conditions générales

---





## *Préambule,*

Notre savoir-faire et nos compétences reposent sur un vivier d'experts, composé de psychologues, pédagogues, consultants, expérimentés, pédagogues et motivés, aguerris grâce aux multiples projets et missions réalisés depuis de nombreuses années

Catherine DIBI  
Directrice d'Adorea

*“Une once de prévention vaut une livre de guérison”  
..... Benjamin Franklin*



ADOREA vous accompagne tant de manière préventive (Audit, évaluation des risques psychosociaux, conseil, formation), que de manière curative (interventions sur site, groupes de parole, plateforme d'écoute psychologique, etc...

Nous intervenons et nous vous accompagnons sur des projets de mise en conformité réglementaire mais aussi sur des projets plus volontaristes et ambitieux à travers une politique transversale de santé au travail.





## Notre méthode

- ✓ Questionnaire semi-directif.
- ✓ Médiation.
- ✓ Accompagnement individuel et/ou collectif.
- ✓ Approches multifactorielles.
- ✓ Ateliers à thèmes.
- ✓ Démarche participative.
- ✓ Soutien individuel et/ou collectif.



## Notre valeur ajoutée

- ✓ Accompagnement de tous secteurs d'activités confondus, public et privé.
- ✓ Accompagnement sur mesure.
- ✓ Collaboration active avec les Directions et les acteurs de la santé en entreprise.
- ✓ Équipe pluridisciplinaire de consultants experts.





## **Risques Psychosociaux Sensibiliser, Identifier, Prévenir, Agir**

### 1. Diagnostic des RPS

- Évaluation Initiale
- Réaliser un diagnostic des RPS via des enquêtes anonymes, des interviews et des groupes de discussion.
- Analyser les résultats pour identifier les sources de stress et les problèmes relationnels au sein de l'organisation.

### 2. Sensibilisation et Formation

- Ateliers de Sensibilisation
- Organiser des sessions d'information et de sensibilisation sur les RPS pour tous les employés.
- Formations Spécialisées
- Proposer des formations sur la gestion du stress, la communication efficace et la résolution de conflits.

### 3. Mise en Place de Politiques de Prévention

- Élaboration de Plans d'Action
- Développer des politiques claires concernant la gestion des RPS, y compris des procédures de signalement et de traitement des plaintes.
- Création d'un Espace de Dialogue
- Favoriser un climat de confiance où les employés peuvent s'exprimer librement sur leurs préoccupations.

### 4. Accompagnement Psychologique

- Accès à des Services de Soutien
- Offrir des services de counselling ou de coaching psychologique, en interne ou via des partenaires extérieurs.
- Groupes de Parole
- Mettre en place des groupes de parole pour permettre aux employés de partager leurs expériences et d'obtenir du soutien mutuel.





## Risques Psychosociaux Sensibiliser, Identifier, Prévenir, Agir

### 5. Suivi et Évaluation

- Suivi des Actions
- Mettre en place des indicateurs de suivi pour évaluer l'efficacité des actions entreprises.
- Évaluation Régulière
- Réaliser des bilans réguliers (annuels ou semestriels) pour ajuster les stratégies en fonction des retours d'expérience des employés.

### 6. Promouvoir le Bien-être au Travail

- Initiatives de Bien-être
- Proposer des activités favorisant le bien-être, comme des séances de méditation ou des activités sportives.
- Flexibilité et Équilibre Vie Professionnelle/Vie Personnelle
- Encourager des pratiques de travail flexibles pour réduire le stress et améliorer la qualité de vie des employés.

**Amélioration continue : le programme est révisé annuellement en fonction des retours et des évolutions réglementaires.**





# Risques Psychosociaux MANAGER Prévenir & Agir

## Module 1 : Comprendre et Diagnostiquer les RPS

Accueil, tour de table et objectifs de la formation.

Quiz pré-formation sur les RPS (perceptions personnelles). Échanges interactifs, outils numériques .

Cadre réglementaire : Définitions des RPS

Stress, burn-out, harcèlement moral/sexuel, brown-out.

Obligations de l'employeur (DUERP, article L.4121-1 du Code du travail) et rôle du manager.

Niveaux de prévention (primaire, secondaire, tertiaire). Exposé + vidéo .

Facteurs de RPS :

Modèle Gollac/Kerlokot (charge de travail, autonomie, relations sociales, conflits de valeurs). Impacts sur la santé (physique/mentale), l'absentéisme, le turnover et la performance. Étude de cas : Analyse d'une situation réelle.

Atelier en sous-groupes : Cartographie des facteurs dans son équipe.

Débrief en plénière.

Détection des signaux faibles :

Symptômes individuels (irritabilité, fatigue) et collectifs (baisse de motivation).

Outils : Grille d'observation INRS, entretiens individuels. Jeu de rôle : Identifier un signal en situation managériale. Pratique : Jeu de rôle filmé (anonyme) + feedback pair.

Synthèse du module:

Échanges sur les freins organisationnels (manque de soutien hiérarchique).

Devoir maison : Noter 3 signaux observés dans son équipe. | Co développement en cercle.





# Risques Psychosociaux MANAGER Prévenir & Agir

## Module 2 : Prévenir et Agir sur les RPS

Accueil et restitution du devoir maison (signaux observés).

Échanges rapides.

Leviers de prévention :

Management bienveillant (écoute active, feedback constructif).

Outils : Aménagement du temps de travail, promotion de l'autonomie, gestion des conflits.

Bonnes pratiques : Soutien de l'équipe, reconnaissance. | Exposé + atelier : Brainstorming sur 3 leviers adaptés à son contexte.

Interventions en cas de crise :

Procédures d'alerte (signalement RH/CSE), orientation vers des aides (médecine du travail, psy).

Étude de cas : Gestion d'un burn-out en équipe. Rôle des relais internes (SPST, IPRP). Jeu de rôle : Simulation d'entretien de retour après absence.

Feedback.

Démarche collective :

Impliquer les acteurs (CSE, RH) dans un plan de prévention global. Outils : DUERP RPS, enquêtes anonymes.

Exemples de plans d'action réussis (témoignages ANACT).

Atelier : Co-construction d'un plan d'action d'équipe .

Plan d'action personnel :

Élaboration individuelle (objectifs, indicateurs, calendriers).

Quiz post-formation et évaluation.

Perspectives : Intégration à la QVCT.

**Ce programme peut être adapté en fonction des besoins spécifiques de votre établissement.**

AUDIT — SENSIBILISATION — ACCOMPAGNEMENT — FORMATIONS



04 58 28 03 25

[www.adorea.org](http://www.adorea.org)

07

71 avenue Francois Cuzin - 83000 Toulon



# Risques Psychosociaux COLLABORATEUR Identifier & Agir

## Module 1 : Comprendre et Identifier les RPS

Accueil, tour de table, attentes des participants. Quiz pré-formation sur les RPS (perceptions initiales). | Échanges interactifs, outils numériques.

Introduction aux RPS : Définition (stress, burn-out, harcèlement, etc.). Facteurs clés (charge de travail, relations, reconnaissance) selon le modèle Gollac. Impact sur la santé (fatigue, anxiété) et le travail (baisse de productivité, absentéisme). | Exposé interactif + vidéo INRS . Questions/réponses.

Identifier les facteurs de RPS : Atelier interactif pour repérer les facteurs dans son contexte (ex. : pression des délais, conflits interpersonnels).

Étude de cas : Analyse d'une situation réelle (ex. : tensions dans une équipe).

Atelier en sous-groupes : Cartographie des facteurs RPS. Débrief collectif.

Repérer les signaux d'alerte : signes individuels (irritabilité, repli) et collectifs (conflits, désengagement).

Outils : Checklist INRS pour l'auto-observation et

l'observation des collègues. Mise en situation : Identifier un signal dans un scénario fictif. | Jeu de rôle en binôme + feedback structuré.

Synthèse du jour : Discussion sur les freins à la détection des RPS (tabous, peur de parler). Identifier 1 à 3 signaux observés dans son environnement. |

Échanges en cercle (co-développement).





# Risques Psychosociaux COLLABORATEUR Identifier & Agir

## Module 2 : Agir et Prévenir les RPS

Accueil et échanges rapides en plénière.

Prévention individuelle : Techniques de gestion du stress (respiration, priorisation des tâches, assertivité). Bonnes pratiques : Communication non violente, demander du soutien.

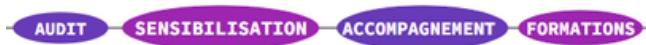
Atelier pratique : Exercices de respiration et mise en situation (ex. : dire non à une surcharge).

Prévention collective : Rôle des salariés dans la QVCT. Comment alerter (manager, RH, CSE) en cas de RPS détecté. Étude de cas : Simulation d'un signalement (ex. : tension dans l'équipe). | Jeu de rôle : Simulation d'un échange avec un manager. Feedback.

Collaboration avec les acteurs internes : Présentation des relais (RH, médecine du travail, CSE). Outils collectifs : Enquêtes QVCT, boîte à idées anonyme. Exemples de réussites (témoignages ANACT). | Atelier : Co-construction d'une initiative collective (ex. : charte d'équipe).

Plan d'action personnel : Élaboration d'un plan individuel (ex. : actions pour réduire son stress, alerter sur un problème). Quiz post-formation et évaluation.

Clôture : Perspectives pour la QVCT. | Travail individuel guidé + partage en binôme.



## Module 1 : Comprendre les conflits

Contenu : Types de conflits : interpersonnels, intragroupes, organisationnels.  
Causes fréquentes : malentendus, différences de valeurs, stress, ressources limitées.

Dynamique des conflits : escalade, désescalade, cycle de Thomas-Kilmann.

Activités : Étude de cas : analyser un conflit fictif en petits groupes.

Quiz sur les types/causes des conflits.

*Résultat attendu : Les participants identifient les sources des conflits et leurs mécanismes.*

## Module 2 : Techniques de communication pour gérer les conflits

Contenu : Écoute active : reformulation, empathie, questions ouvertes. Communication non violente (CNV) : exprimer ses besoins sans accuser. Gestion des émotions : rester calme sous pression.

Activités : Jeu de rôle : simuler un conflit (ex. : désaccord entre collègues) avec débriefing. Exercice pratique : reformuler des phrases accusatoires en messages neutres.

*Résultat attendu : Maîtrise des outils de communication pour désamorcer les tensions.*

## Module 3 : Stratégies de résolution des conflits

Contenu : Modèle de Thomas-Kilmann : 5 styles (évitement, compromis, collaboration, compétition, accommodation). Négociation : trouver des solutions gagnant-gagnant. Médiation : rôle du médiateur, étapes d'une médiation réussie.

Activités : Étude de cas : choisir une stratégie pour résoudre un conflit donné. Simulation de médiation en triades (1 médiateur, 2 parties).

*Résultat attendu : Capacité à sélectionner et appliquer une stratégie adaptée.*



# Gestion des conflits

## Module 4 : Prévention des conflits

Contenu : Anticiper les conflits : identifier les signaux faibles (ex. tensions répétées). Créer un climat de confiance : transparence, feedback constructif.

Outils organisationnels : charte d'équipe, réunions régulières.

Activités : Atelier collaboratif : rédiger une « charte anti-conflit » pour une équipe fictive. Discussion : partager des pratiques préventives dans son propre contexte.

Résultat attendu : Plan d'action pour réduire les risques de conflits.

### Conclusion et évaluation

Activités : Synthèse des apprentissages : mindmap collectif.

Plan personnel : chaque participant rédige 2-3 actions concrètes.

Questionnaire d'évaluation : satisfaction, pertinence, applicabilité.

Outils : Fiche d'action individuelle, formulaire d'évaluation.

Méthodologie et outils Approche pédagogique : Mix de théorie (20 %), études de cas (30 %), et exercices pratiques (50 %). Matériel :

Support PowerPoint, fiches pratiques, paperboard

**Si vous avez des besoins spécifiques (ex. : public particulier, durée, contexte organisationnel), précisez-les et nous définirons un programme ou intégrer vos contraintes !**

**Adaptations possibles format court !**



# Référent Harcèlement

## Module 1 : Cadre légal et définitions

Contenu : Définitions : Harcèlement moral (art. L. 1152-1) : agissements répétés visant à dégrader les conditions de travail. Harcèlement sexuel (art. L. 1153-1) : propos ou comportements à connotation sexuelle, répétés ou non, portant atteinte à la dignité. Agissements sexistes : comportements liés au sexe d'une personne ayant un impact sur sa dignité. Cadre légal : Obligations de l'employeur : prévention, protection, enquête interne.

Rôle du référent : signalement, accompagnement, collaboration avec l'inspection du travail ou le Défenseur des droits. Sanctions : disciplinaires (licenciement), pénales (jusqu'à 2 ans de prison pour harcèlement moral, 3 ans pour sexuel). Distinctions : harcèlement vs conflits, management autoritaire vs harcèlement.

Activités : Quiz interactif : vrai/faux sur les définitions et obligations légales. Étude de cas : analyser une situation fictive pour qualifier ou non un harcèlement.

*Résultat attendu : Maîtrise des concepts juridiques et capacité à identifier le harcèlement.*

## Module 2 : Rôle et posture du référent harcèlement

Contenu : Missions : Écouter les signalements avec neutralité et confidentialité. Orienter vers les bons interlocuteurs (RH, médecine du travail, associations). Participer à la prévention (sensibilisation, procédures internes). Posture : empathie, non-jugement, respect des limites (ne pas se substituer à un enquêteur ou avocat).

Outils : registre des signalements, protocoles d'alerte, partenariats externes (ex. : France Victimes).

Activités : Jeu de rôle : simuler un entretien avec une personne signalant un cas de harcèlement.

*Atelier : rédiger une procédure type pour traiter un signalement.*





# Référent harcèlement

## Module 3 : Prévenir le harcèlement

Contenu : Signaux d'alerte : changements de comportement, absentéisme, tensions répétées. Actions de prévention : Sensibilisation : formations, affiches, chartes éthiques. Climat de confiance : feedback régulier, enquêtes anonymes. Procédures claires : canaux de signalement, enquêtes internes. Rôle du référent : organiser des actions, collaborer avec le CSE et la direction. Activités : Atelier : concevoir une campagne de sensibilisation (ex. : affiche, atelier d'équipe). Discussion : identifier les signaux d'alerte dans un scénario fictif.

*Résultat attendu : Capacité à anticiper et promouvoir un environnement sain.*

## Module 4 : Traiter les signalements et accompagner

Contenu : Étapes de traitement : Réception du signalement : écoute, documentation. Orientation : RH, médecine du travail, inspection du travail, associations. Suivi : protection de la victime, enquête interne, mesures disciplinaires. Accompagnement : soutien psychologique, aménagements de poste, médiation si pertinent. Limites : éviter les conflits d'intérêts, respecter la confidentialité.

Activités : Étude de cas : proposer un plan d'action pour un signalement fictif. Atelier : lister les ressources internes/externes (ex. : numéros d'urgence, associations).

*Résultat attendu : Maîtrise des étapes pour gérer un signalement.*

## Adaptations possibles Format court , focus sur le cadre légal et la gestion des signalements (modules 1 et 4).





# Stress & Burn Out

*BURN OUT! Décelez les signes.  
34% des salariés seraient en  
Burn Out. (Source opinionWay)*

## Module 1 : Comprendre le stress et le burn-out

Contenu : Mécanismes : Stress : réponse au déséquilibre entre exigences et ressources (modèle de Lazarus).

Burn-out : 3 dimensions (épuisement émotionnel, dépersonnalisation, perte d'accomplissement).

Causes : surcharge de travail, manque de soutien, déséquilibre vie pro/perso, pressions hiérarchiques.

Différences : stress ponctuel vs chronique, burn-out vs dépression.

Cadre légal : obligation de prévention des RPS (art. L. 4121-1), rôle du DUER.

Activités : Quiz interactif : vrai/faux sur stress et burn-out.

Étude de cas : identifier les causes d'un cas fictif de burn-out.

*Résultat attendu : Compréhension des concepts et des facteurs déclencheurs.*

## Module 2 : Identifier les signaux d'alerte

Contenu : Signaux individuels : fatigue chronique, irritabilité, troubles du sommeil, baisse de motivation. Signaux collectifs : tensions dans l'équipe, absentéisme, plaintes répétées. Outils d'identification : auto-observation, questionnaires (ex. : échelle de Maslach pour le burn-out), feedback d'équipe.

Activités : Exercice : auto-évaluation anonyme du niveau de stress (grille fournie). Discussion en groupes : repérer les signaux dans un scénario d'équipe.

*Résultat attendu : Capacité à détecter les signes précoces de stress/burn-out.*





## **Module 3 : Techniques de gestion du stress**

Contenu : Approches individuelles : Respiration diaphragmatique, cohérence cardiaque. Gestion du temps : priorisation, méthode Eisenhower. Pleine conscience : exercices de relaxation rapide. Approches collectives : Communication : exprimer ses besoins, demander du soutien. Soutien social : rôle des collègues, managers. Posture face au stress : recadrage cognitif, acceptation des limites.

Activités : Pratique : exercice de cohérence cardiaque (5 min). Jeu de rôle : simuler une discussion pour demander un ajustement de charge de travail.

*Résultat attendu : Maîtrise d'outils pratiques pour réduire le stress.*

## **Module 4 : Prévenir le burn-out au niveau individuel et organisationnel**

Contenu : Individuel : Équilibre vie pro/perso : fixer des limites, déconnexion. Hygiène de vie : sommeil, alimentation, activité physique. Organisationnel : Actions managériales : clarifier les objectifs, offrir du soutien, reconnaître les efforts. Initiatives QVT : ateliers bien-être, enquêtes anonymes, aménagements de poste. Collaboration : rôle du CSE, médecine du travail, psychologues.

Activités : Atelier : concevoir une action de prévention (ex. : atelier gestion du stress, charte de déconnexion). Étude de cas : proposer un plan pour une équipe à risque de burn-out.

*Résultat attendu : Plan d'action concret pour prévenir le burn-out.*

**Adaptations possibles Format court.  
focus sur l'identification des signaux  
et technique de gestion du stress (modules 2 et 3).**



*HANDICAP; Accueillir, Intégrer,  
Aménagement, 80% des handi-  
capes sont invisible*

# Référent Handicap

## Module 1 : Comprendre le handicap et le cadre légal

Contenu : Définitions : handicap visible/invisible, situations de handicap (moteur, sensoriel, psychique, cognitif).

Cadre légal : Loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances. Obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH) : 6 % pour les entreprises de +20 salariés.

Rôle du référent handicap selon le Code du travail (art. L. 5213-6-1). Acteurs clés : Agefiph, FIPHP, MDPH, services de santé au travail.

Activités : Quiz interactif : vrai/faux sur le handicap et la législation. Étude de cas : identifier les obligations dans une entreprise fictive.

Résultat attendu : Connaissance des bases légales et des types de handicap.

## Module 2 : Rôle et missions du référent handicap

Contenu : Missions principales : Sensibiliser les équipes au handicap. Accompagner les collaborateurs en situation de handicap (recrutement, intégration, aménagements). Collaborer avec la direction, les RH et les partenaires externes.

Posture : écoute, confidentialité, neutralité. Exemples d'actions : diagnostics d'accessibilité, plans d'action inclusion.

Activités : Atelier : lister les missions d'un référent dans un contexte donné (PME, grande entreprise). Jeu de rôle : simuler un entretien avec un collaborateur demandant un aménagement.

Résultat attendu : Clarté sur le rôle et capacité à prioriser les actions.





# Référent Handicap

## **Module 3 : Sensibiliser et communiquer sur le handicap**

Contenu : Déconstruire les préjugés : stéréotypes, maladroites courantes.

Techniques de sensibilisation : ateliers, témoignages, serious games.

Communication inclusive : langage adapté, supports accessibles (ex. : documents en braille, sous-titrage).

Activités : Atelier : concevoir une action de sensibilisation (ex. : quiz, journée thématique).

Exercice : reformuler des phrases non inclusives en messages adaptés.

Résultat attendu : Maîtrise des outils pour promouvoir l'inclusion.

## **Module 4 : Mettre en œuvre des actions concrètes**

Contenu : Recrutement inclusif : sourcing, entretiens adaptés.

Aménagements raisonnables : poste de travail, horaires, accessibilité physique/numérique.

Suivi et accompagnement : plans de maintien dans l'emploi, lien avec la MDPH.

Indicateurs de suivi : taux d'emploi, satisfaction des collaborateurs.

Activités : Étude de cas : proposer des aménagements pour un collaborateur fictif.

Atelier collaboratif : élaborer un mini-plan d'action inclusion.

Résultat attendu : Plan d'action concret pour son organisation.

## **Adaptations possibles Format court .**





# Risques psychosociaux en maison de retraite / EHPAD

## Module 1 : Comprendre les RPS et leur contexte en EHPAD

Accueil et introduction

Tour de table : attentes des participants.

Présentation des objectifs et du programme.

Icebreaker : "Qu'évoque pour vous le stress au travail ?"

Définitions et cadre légal

Qu'est-ce que les RPS ? (Stress, burnout, harcèlement, violences, souffrance éthique).

Différence entre RPS et autres risques (TMS, infectieux).

Obligations de l'employeur (Document Unique d'Évaluation des Risques - DUER, plan de prévention).

Spécificités en EHPAD : confrontation à la dépendance, à la fin de vie, charge émotionnelle.

Facteurs de RPS en maison de retraite

Les 6 facteurs classiques (intensité du travail, exigences émotionnelles, autonomie, relations au travail, conflits de valeurs, insécurité).

Exemples adaptés : gestion des comportements agressifs des résidents, relations avec les familles, sous-effectif, travail de nuit/week-end.

Atelier : Identifier les facteurs dans son quotidien (travail en sous-groupes).

Impacts des RPS sur la santé et l'établissement

Signaux d'alerte individuels (fatigue, irritabilité, troubles du sommeil).

Conséquences collectives (absentéisme, turn-over, qualité des soins).

Vidéo et témoignages anonymisés d'EHPAD.





# Risques psychosociaux en maison de retraite / EHPAD

## Module 2 : Agir et prévenir les RPS

Repérage et alerte

Comment repérer les RPS chez soi et chez les collègues ?

À qui en parler ? (Collègues, encadrement, médecine du travail).

Mise en situation : Jeux de rôle sur des situations conflictuelles (ex. : résident agité, conflit d'équipe).

Outils de prévention individuelle

Gestion du stress : techniques de respiration, débriefing émotionnel.

Limites et droit de retrait.

Importance du soutien entre pairs et des espaces de discussion.

### Prévention collective en EHPAD

Rôle du personnel non médical dans la démarche globale.

Utilisation d'outils comme "Faire le point RPS" (INRS).

Proposition d'actions : Améliorer la communication, organiser des temps d'échange, adapter l'organisation.

Atelier : Élaborer un mini-plan d'actions pour l'établissement.

Synthèse et plan personnel

Bilan des acquis.

Engagement individuel : "Ce que je mets en place dès demain"

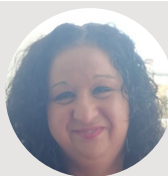
**Précisez vos besoins spécifiques (ex. : public particulier, durée, contexte organisationnel) et nous intégrerons vos contraintes au programme !**

**Adaptations possibles format court , contactez-nous !**

# VOTRE ÉQUIPE



Guillaume Tuil  
Psychologue - Clinicien



Catherine Dibi  
Directrice



Sophie Kalfa  
Consultante



Bruno Tabary  
Formateur



Magali Loukakou  
Psychologue



Dries  
Consultant



# DÉROULEMENT PÉDAGOGIQUE



## PUBLIC

Direction, Manager, Collaborateurs, Chef de service, membres CSCT et CSE

## MODALITÉS

- Distanciel
- Présentiel
- Visio
- Inter ou Intra
- Attestation

## INFOS PRATIQUES

- Hotline
- Parking
- Assistance Adm.

## Objectifs

- Diagnostic des RPS : Analyse de la situation de l'entreprise pour identifier les sources.
- Formation et sensibilisation : Ateliers destinés à informer et former les employés et la direction sur les risques psychosociaux et les méthodes de prévention.
- Accompagnement Ind. et/ou Co. : Écoute et soutien psychologique pour les employés.
- Élaboration de plans d'action : Stratégies personnalisées pour améliorer la QCVT et réduire les risques identifiés.

FORMATIONS

ACCOMPAGNEMENT

SENSIBILISATION

AUDIT

 04 58 28 03 25

[www.adorea.org](http://www.adorea.org)

71 avenue Francois Cuzin - 83000 Toulon

# Conditions générales de vente formation (Formation professionnelle continue)

## Objet et champ d'application

Suite à la commande d'une formation le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, en particulier ses conditions générales d'achat.

## Documents contractuels

A la demande du Client, ADOREA lui fait parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la loi. Le client engage ADOREA en lui retournant dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant son cachet commercial. Pour les formations, une facture de la totalité de la prestation est adressée dès la prise de la commande. Une inscription est définitivement validée lorsque le présent document signé sur les 2 pages et un chèque d'acompte de 100% sont reçus par nos services. Le Service Formation ADOREA convient avec le Service Formation du Client des lieux, dates et horaires des sessions de formation. A l'issue de cette formation, une attestation de présence est adressée au Service Formation du Client.

## Prix, facturation et règlement

Tous nos prix sont indiqués en Hors taxes. Toute formation commencée est due en totalité. Sauf mention contraire, ils ne comprennent pas les frais de déplacement et de bouche du formateur. L'acceptation de la ADOREA étant conditionnée par le règlement intégral de la facture avant le début de la prestation ou l'accord du financeur, ADOREA se réserve expressément le droit de ne pas délivrer la prestation au client tant que la totalité de la prestation n'aura pas été réglée dans les conditions prévues ci-dessous. Les factures sont payables, sans escompte et à l'ordre de ADOREA à réception de facture avant le début de la prestation. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 8 jours ouvrables, ADOREA se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

## Règlement par un OPCO

En cas de règlement de la prestation pris en charge par l'opérateur de compétences (OPCO) dont il dépend, il appartient au Client de – faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer l'acceptation de sa demande; – indiquer explicitement sur la convention et de joindre à ADOREA une copie de l'accord de prise en charge ; – s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de paiement partiel du montant de la formation par l'OPCO, le solde sera facturé au Client. Si ADOREA n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. Le cas échéant, le remboursement des avoirs par ADOREA est effectué sur demande écrite du Client accompagné d'un relevé d'identité bancaire original. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit. Refus de commande

Dans le cas où un Client s'inscrirait à une formation ADOREA, sans avoir procédé au paiement des formations précédentes, ADOREA pourra refuser d'honorer la commande et lui refuser sa participation à la formation, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

## Conditions d'annulation et de report de l'action de formation

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit. Pour toute annulation, fût-ce en cas de force majeure : – si une annulation intervient avant le début de la prestation et que l'action de formation est reportée dans un délai de 12 mois à compter de la date de la commande, la totalité du règlement du client sera portée au crédit du Client sous forme d'avoir imputable sur une formation future. Si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 12 mois le règlement restera acquis à ADOREA à titre d'indemnité forfaitaire.

– si une annulation intervient pendant la formation, le règlement reste acquis à ADOREA à titre d'indemnité forfaitaire. En cas de subrogation, le Client s'engage à payer les montants non pris en charge par l'OPCO.

## Conditions d'annulation et de report d'une séance de formation

Le Client peut annuler une séance de formation dans la mesure où cette annulation survient au moins quatre jours ouvrés avant le jour et l'heure prévus. Toute annulation d'une séance doit être communiquée par e-mail à l'adresse adorearps@gmail.com. La séance peut ensuite être reportée selon le planning du formateur.

## Informatique et libérés

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à ADOREA en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires contractuels ADOREA pour les seuls besoins desdits stages. Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

## Renonciation

Le fait, pour ADOREA de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## Obligation de non sollicitation de personnel

Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel d'ADOREA ayant participé à l'exécution du contrat, pendant toute la durée de celui-ci et pendant les deux années civiles qui suivront la cessation des relations contractuelles. En cas de non-respect de la présente obligation, le Client devra verser à ADOREA à titre de clause pénale une indemnité égale à douze fois le dernier salaire, charges patronales en sus, du salarié indûment débauché.

## Loi applicable

La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre ADOREA et ses Clients.

## Attribution de compétence

Tous les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au Tribunal de Grande Instance de Toulon.





*Créons ensemble un environnement de travail  
sain et équilibré.*

71 rue Francois Cuzin - 83000 Toulon

[www.adorea.org](http://www.adorea.org)

adorearps@gmail.com

Paris - Marseille- Toulon - Lyon - Lille - Strasbourg