



*Cabinet spécialisé dans l'accompagnement
social et professionnel des entreprises,
des femmes et des hommes
face aux évolutions organisationnelles et économiques.*

NOTICE D'INFORMATION
FORMATION A LA CONDUITE
D'ENTRETIENS DIFFICILES

Version mise à jour le : 10/10/2024

*Nous donnons du sens à vos talents et vous accompagnons
dans la réussite et la pérennité de vos projets.*

Nous contacter :

Numéro vert : 08 05 38 61 61

contact@nharh.com

<https://www.nha-rh.com/>



NOS VALEURS

RESPECT DES PERSONNES · LOYAUTÉ & TRANSPARENCE
 DÉONTOLOGIE & INTÉGRITÉ · DISCRÉTION &
 CONFIDENTIALITÉ
 RESPECT DES ENGAGEMENTS SOUSCRITS

POURQUOI NHA ?

- Une équipe de consultants seniors,
- Un réseau national de 135 partenaires « consultants seniors et entrepreneurs » travaillant ensemble depuis plus de 20 ans.
- Une équipe mixte de salariés NHA et de partenaires, garantissant la pérennité et la stabilité des intervenants dans la réalisation des missions.
- Des outils partagés, un Reporting commun, une coordination terrain garantissant l'homogénéité des pratiques et l'atteinte des résultats escomptés.
- Des engagements de moyens et de résultats.





“

*Nous donnons du
sens à vos talents*

”



FORMATION CONDUIRE UN ENTRETIEN DIFFICILE

OBJECTIFS :

- 1) Donner aux participants les outils et conseils pratiques grâce aux mises en situation, pour mieux maîtriser la conduite d'un entretien pressenti difficile ou le devenant durant son déroulement.
- 2) Acquérir une méthodologie pour organiser, préparer et réaliser mes entretiens.
- 3) S'entraîner à cadrer ou recadrer les entretiens en cas de débordement.
- 4) Connaître les dispositifs et les réponses à apporter à des situations sensibles en lien avec les mises en situation proposées.
- 5) Identifier les relais internes pouvant interagir sur des situations sensibles.

CONTEXTE :

Les spécialistes RH et les managers sont confrontés à mener des entretiens qui ne se passent pas toujours bien selon différents contextes : mutation subie, changements organisationnels, refus de promotion, situation personnelle difficile ... Ces contextes peuvent entraîner des comportements agressifs, mutisme, pleurs, contexte de changement, situations délicates, personnalités difficiles peuvent déstabiliser.

La formation « Conduire des entretiens difficiles » favorise une meilleure gestion des réactions émotionnelles afin de délivrer les messages appropriés et en limiter l'impact négatif. La finalité est d'accompagner les salariés avec efficacité en maintenant leur motivation et leur confiance dans le projet de l'entreprise.

PUBLIC VISE :

HRBP (RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES PARTENAIRE BUSINESS) – MANAGER

PREPARATION :

Réflexion sur des types de situations/contextes pour lesquels vous pensez avoir à gérer un entretien difficile issus de votre pratique.

PRE-REQUIS : Être manager d'une équipe ou Responsable Ressources Humaines.

DUREE :

1 demi-journée (4 h) : de 9 h à 13 h ou de 14 h à 18 h

CONDITIONS & DELAIS D'ACCES :

Session organisée à la demande, sous 8 jours, en individuel ou par groupe de 8 personnes maximum.

Pour vous inscrire, il convient de nous contacter aux jours ouvrés du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00, via notre site internet : www.nharh.com (rubrique nous contacter), notre mail : contact@nharh.com ou par téléphone au 08 05 38 61 61 afin que nous puissions vous répondre sous 24 heures sur les modalités liées à la session de formation que vous souhaiteriez réaliser

LANGUES :

Français

PRIX :

1400€ HT en groupe de 8 personnes maximum en intra entreprise

LIEU :

En présentiel sur site du client ou dans nos bureaux 64 Avenue Parmentier – 75011 PARIS – Métro : Saint-Ambroise ou site client ou en distanciel via Microsoft Teams (lien adressé par le formateur en amont de la formation).

DATES DE NOS PROCHAINES SESSIONS :

- 11 mai 2023 – 9h00 – 13h00 - **Complet**
- 16 mai 2023 – 9h00 – 13h00 – **Complet**
- 24 mai 2023 - 13h00 – 17h00 – **Complet**
- 8 juin 2023 - 9h00 –13h00/ 14h00 – 18h00 – **Complet**
- 13 juin 2023 – 9h00 –13h00/ 14h00 – 18h00 - **Complet**
- 14 juin 2023 - 9h00 –13h00/ 14h00 – 18h00 – **Complet**
- 22 juin 2023 – 15h30- 19h30 - **Complet**
- 27 juin 2023 - 9h00 –13h00/ 14h00 – 18h00 – **Complet**
- 28 juin 2023 - 9h00 –13h00/ 14h00 – 18h00 – **Complet**
- 29 juin 2023 – 9h00- 13h00 – **Complet**
- 6 juillet 2023 - 9h00 –13h00/ 14h00 – 18h00 – **Complet**
- 10 juillet 2023 – 13h00 - 17h00 – **Complet**
- 11 juillet 2023 - 9h00 –13h00/ 14h00 – 18h00 – **Complet**
- 12 juillet 2023 - 9h00 –13h00/ 14h00 – 18h00 – **Complet**
- 23 août 2023 - 9h00 –13h00/ 14h00 – 18h00 – **Complet**
- 29 août 2023 - 9h00 –13h00/ 14h00 – 18h00 – **Complet**
- 30 août 2023 – 9h00- 13h00 – **Complet**
- 19 septembre 2023 -13h00 – 17h00 – **Complet**
- 20 septembre 2023 - 9h00 –13h00/ 14h00 – 18h00 – **Complet**
- 26 septembre 2023 - 9h00 –13h00/ 14h00 – 18h00 – **Complet**
- 28 septembre 2023 - 9h00 –13h00 – **Complet**

Prochaines sessions en cours de fixation – Nous consulter ...

ACCES PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP :

Une référente pédagogique et Handicap est en charge de l'accueil, du renseignement et de l'adaptation des prestations pour les personnes en situation de handicap :

Contact référente Handicap : Nadine HURON nhuron@nharh.com **Tel : 0687711939**

Pour les personnes en situation de handicap, une évaluation complémentaire de vos besoins et des adaptations éventuelles à réaliser est effectuée par le référent pédagogique et handicap : Nadine Huron (Contacts ci-dessus) lors de cet entretien, en complément des informations obtenues lors du premier contact téléphonique.

PROGRAMME :

I – Partie Théorique : (Adressée en amont au participant dès validation de son inscription)

- Rappel des objectifs de la formation
- Rappel des objectifs de l'entretien
- Développement et apports théoriques
- Conclusion

II – Partie pratique – Mises en situation :

- Présentation des intervenants et calage du timing de la session
- Présentation des participants, recueil des attentes – Recueil de la Grille (annexe 1 adressée avant le démarrage de la formation)
- Présentation des situations/contextes pouvant déboucher sur un entretien difficile
- Rappel des objectifs de la formation
- Réponses aux questions à la suite des apports théoriques adressés en amont
- Ateliers d'entraînement et de mises en situations à partir de cas pratiques issus de l'expérience des participants et/ou propositions de cas par le formateur.
- Débrief collectif
- Evaluation des acquis
- Conclusion

MODALITES DE DEROULEMENT DE LA FORMATION

Ethique et Déontologie :

Les bénéficiaires de l'action de formation attestent du caractère volontaire de leur participation par leur libre inscription possible soit en direct auprès de notre organisme de formation soit via l'outil interne de leur entreprise lorsque l'action de formation proposée est inscrite au catalogue formations de l'entreprise.

Le prestataire s'engage à mener sa mission avec neutralité, confidentialité. Il est tenu d'informer le bénéficiaire sur le déroulement de l'action de formation. C'est pourquoi avant l'inscription, chaque participant a libre accès à la fiche de présentation détaillée de l'action de formation.

Modalités de mise en place de la formation :

Avant l'inscription du participant, un entretien préalable est organisé, après envoi de notre notice d'information, avec le Responsable Pédagogique et Handicap, afin de vérifier si celui-ci remplit le prérequis défini et identifier si des adaptations sont nécessaires au bon déroulé de la formation (en particulier pour les situations de handicaps).

Lorsque les deux parties confirment la faisabilité de la formation :

En amont de celle-ci, une Grille d'analyse du profil du stagiaire (annexe 1) et le support théorique sont adressés au participant avec la convocation nominative précisant le lieu, la date, l'horaire, le déroulé, le nom des formateurs, les modalités spécifiques (accès, présentiel/distanciel...)

Le jour de la formation :

- Une *feuille d'émargement* sera soumise à la signature du/des stagiaire(s).
- La ou les *grilles d'analyse* du ou des profils des stagiaires seront récupérées au démarrage de la session et pour les personnes ne l'ayant pas remise, le formateur soumettra celle-ci pour remplissage en séance.
- Le *support à l'animation de la session pratique* sera présenté via projection, puis adressé au terme de la formation, par mail ou courrier selon les besoins définis en amont.

- ☑ Les *cas pratiques* choisis seront mis en situation avec les stagiaires tout au long de la session.

Tous les stagiaires pourront participer aux mises en scène des cas pratiques et seront à la fois acteurs et observateurs. Un débrief des acteurs puis des observateurs sera réalisé au terme de chaque cas pratique joué afin d'en tirer les bonnes pratiques, les erreurs à éviter, les postures adaptées, les axes d'amélioration, le formateur venant enrichir le débriefing en rappelant les apports théoriques et pratiques sur lesquels s'appuyer.

MODALITES D'EVALUATION :

- ☑ Le *Co-contrôle d'atteinte des objectifs* de la formation sera réalisé au terme de la session via la remise d'un questionnaire d'évaluation des acquis en référence aux objectifs initiaux de la formation.
- ☑ Le *formateur évaluera* au terme de la formation la progression *des compétences acquises via la grille d'analyse des acquis (annexe 1)*
- ☑ Un *certificat de réalisation* sera établi au terme de la formation et adressé au(x) participant(s) dans les 24 heures.
- ☑ Une *enquête de satisfaction* de l'action de formation sera réalisée :

A chaud, à l'issue du dernier atelier, afin de mesurer le taux de satisfaction des stagiaires et la perception de leur évolution en termes de compétences par rapport aux objectifs fixés.

Depuis 2023 :

- **210 Manager ont acquis les compétences visées**
- **Un taux de satisfaction de 88 %**

INTERVENANTS :

Formatrice et Responsable pédagogique et Handicap NHA : Nadine HURON
nhuron@nharh.com

Formatrice NHA : Agnès HILT-ARMIGNAT ahilt@nharh.com

Tel : 08 05 38 61 61

Annexe 1 - GRILLE D'ANALYSE DU PROFIL STAGIAIRE & EVALUATION DES ACQUIS

De Mr/Mme :**Société**.....

FORMATION CONDUIRE UN ENTRETIEN DIFFICILE NHA du/...../.....

Nom Prénom du formateur :

A compléter avant, puis à l'issue de l'action de formation

COMPÉTENCES Je sais /j'ai...	AVANT LA FORMATION (Stagiaire)			FIN DE FORMATION (Formateur)		
	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS
Construire un plan de l'entretien						
Définir les objectifs et le cadre						
Maitriser les informations relatives au sujet/projet						
Anticiper les réactions émotionnelles						
Décoder les comportements/le non verbal						
Posséder le sens de la communication						
Pratiquer l'écoute active						
Reformuler						
Adopter une posture adaptée						
Cadrer et recadrer le dialogue						
Posséder une capacité d'adaptation						
Gérer mon stress						
Posséder la capacité de décision						
Informé de façon factuelle						
Utiliser des questions « ouvertes »						
Jongler entre empathie et directivité						
Maitriser un entretien difficile						
Conclure l'entretien						

COMMENTAIRES :

ANNEXE 2

CHARTE ETHIQUE & DÉONTOLOGIQUE

La Charte éthique et déontologique de NHA (Nadine Huron Accompagnement) engage tous ses formateurs et consultants. Son but est d'établir un cadre protégeant les bénéficiaires, les stagiaires, les formateurs /consultants, les prescripteurs ou tiers ayant partie prenante dans la relation formateur / consultant / stagiaire. Elle vise à formuler des points de repère déontologiques, compte tenu des spécificités de l'ensemble des prestations (formations, bilan de compétences, accompagnements divers) en tant que processus d'accompagnement d'une personne dans sa vie professionnelle. Ce code de déontologie est donc l'expression d'une réflexion éthique ; il s'agit de principes généraux. Leur application pratique requiert une capacité de discernement. Elle fait écho à l'application des principes généraux de l'éthique professionnelle par le respect de la personne humaine, l'indépendance de jugement et d'action, l'honnêteté, la neutralité, le respect de la confidentialité professionnelle (articles 226-13 et 226-14 du code pénal).

LES DEVOIRS DU FORMATEUR ET CONSULTANT

- **Exercice de la formation**

Le formateur/consultant s'autorise en conscience à exercer cette fonction à partir de sa formation professionnelle théorique et pratique en formation, de son expérience et de sa supervision. Il/elle s'engage à entretenir sa formation et s'inscrit dans une dynamique continue d'évolution professionnelle.

- **Confidentialité**

La confidentialité des informations confiées lors des sessions est stricte. Cela peut s'entendre par le terme « secret professionnel ». Le consultant s'engage à le respecter à ne divulguer aucune information, sauf accord écrit avec le bénéficiaire. Sans préjudice des délais imposés par les règles fiscales, comptables ou commerciales, je m'engage à conserver l'ensemble des pièces justificatives qui ont permis d'établir le présent certificat pendant une durée de 1 an maximum à compter du terme du bilan de compétences et sous réserve de l'accord du bénéficiaire.

- **Supervision et travail sur soi (pour formateur/consultant)**

L'exercice professionnel de la formation nécessite une supervision régulière où le formateur/consultant fait le point sur sa pratique. Cette supervision est assurée en individuel ou en groupe par un formateur/consultant qualifié. Le formateur/consultant atteste d'une démarche de travail sur lui-même approfondie, ce travail étant bien distinct de sa formation.

- **Formation continue et partage de best practices**

Le formateur/consultant participe à des sessions de formation continue et des réunions de travail organisées tout au long de l'année pour assurer son propre développement, partager ses « meilleures pratiques » et s'enrichir des expériences de ses pairs.

- **Ethique et respect des personnes**

Conscient de sa position, le formateur/consultant s'interdit d'exercer tout abus d'influence. Il respecte la dignité et l'intégrité de ses stagiaires et promeut leurs ressources propres. Le formateur/consultant refuse catégoriquement d'aider son stagiaire à agir en dehors du cadre de la loi française ou si l'intervention n'assure pas le respect ou la sécurité des personnes.

- **Obligation de moyens**

Le formateur/consultant prend tous les moyens propres à permettre, dans le cadre de la demande de l'entreprise, le développement professionnel et personnel du stagiaire, y compris en ayant recours, si besoin est, à un confrère. Il utilise à l'égard de son stagiaire l'ensemble de son expérience et de ses compétences en fonction des problématiques qu'il expose.

- **Indépendance**

Le formateur/consultant garde sa liberté de refuser un contrat pour des raisons personnelles et/ou éthiques qui le mettrait en porte-à-faux par rapport à l'application de la présente charte.

LES DEVOIRS DU FORMATEUR/CONSULTANT VIS À VIS DU STAGIAIRE

- **Responsabilité des décisions**

La formation est une technique de développement professionnel et personnel. Le formateur/consultant laisse de ce fait toute la responsabilité de ses décisions au stagiaire.

- **Protection de la personne**

Le Formateur/consultant adapte son intervention dans le respect des étapes de développement du stagiaire.

- **Neutralité**

Le consultant s'engage à respecter les principes suivants : l'honnêteté, la transparence, l'indépendance de jugement et la neutralité vis-à-vis des personnes accompagnées, et également vis-à-vis des tiers (employeurs, organismes de formation etc.)

- **Confidentialité**

La confidentialité des informations confiées lors des sessions est stricte. Cela peut s'entendre par le terme « secret professionnel ». Le consultant s'engage à le respecter à ne divulguer aucune information, sauf accord écrit avec le bénéficiaire.

- **Consentement**

Le consultant respecte l'assurance d'un consentement libre et explicite pour réaliser les prestations.

Dans le cadre des prestations de bilan de compétences, un entretien préalable (échange téléphonique) pour présenter les différentes prestations est systématiquement effectué. À la suite de cet échange, le respect d'un délai de réflexion dont la durée est à la seule appréciation du bénéficiaire, est appliqué afin que la personne puisse évaluer les modalités proposées en toute liberté et sans pression.

Aucune prestation ne pourra être réalisée sans le consentement libre de la personne. Cela implique que si un salarié n'est pas consentant pour une prestation, et ce malgré la décision de l'employeur, la prestation ne sera pas assurée

Par la signature de la présente, Mr/Mme.....fait part de son consentement pour démarrer la prestation de..... avec le Cabinet NHA.

Le consultant/formateur s'engage dans ce cadre à respecter la présente Charte de Déontologie.

Fait le/...../..... à Paris

Signature du bénéficiaire/stagiaire

Nom et Signature du consultant/formateur

ANNEXE 3

Conditions générales de vente

Nos conditions générales de vente sont consultables en libre accès à l'adresse suivantes : <https://www.nha-rh.com/conditions-generales-de-vente/>

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de prestation de services ont pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre le Prestataire et le Client. Elles s'appliquent à toutes les formations, les prestations de bilan de compétences ou de conseil, dispensées par NHA SAS, à l'exception de celles bénéficiant de contractualisation spécifique, et complètent la volonté commune des parties pour tous les points où celle-ci n'aura pas été clairement exprimée. Le terme « Prestataire » désigne NHA SAS, déclarée à la Préfecture sous le numéro 11 75 51757 75, dont le siège social est situé au 64 Avenue Parmentier, 75011 Paris, immatriculée à l'INSEE sous le numéro Siret 800 134 959 000 66, représentée par Mme Nadine HURON. Le terme « Client » désigne la personne morale signataire d'une convention de formation (au sens de l'article L.6353-2 du Code du Travail), ou la personne physique signataire d'un contrat de formation (au sens de l'article L.6353-3 du Code du Travail), ou encore les signataires d'une convention tripartite, en cas de bilan de compétences, ou le signataire d'un contrat de prestation de service, dans le cadre d'une action de conseil et acceptant les présentes conditions générales. Les informations et/ou les prix figurant sur les documents, catalogues, publicités, prospectus ou sites internet du Prestataire ne sont donnés qu'à titre indicatif. Le seul fait d'accepter une offre du Prestataire emporte l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'INSCRIPTION & FINANCIERES

Le prix comprend uniquement la formation ou la prestation de bilan de compétences ou de conseil ainsi que le support pédagogique dans le cas d'une formation. Les frais de déplacement, de repas et d'hébergement restent à la charge exclusive du Client.

2.1 Concernant les conventions de formation (financement entreprise) : A réception de l'inscription du Client, le Prestataire fera parvenir une convention de formation ou une facture valant convention simplifiée et précisant les conditions financières. Dans le cas où une entreprise sollicite son OPCO pour le financement de son action de formation, l'inscription doit être accompagnée de l'accord de l'OPCO pour être prise en compte.

2.2 Concernant les contrats de formation (financement personne physique à ses propres frais) : A compter de la date de signature du contrat de formation, le Client a un délai de 10 jours pour se rétracter. Il en informe le Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du Client. A l'expiration du délai, il ne peut être payé une somme

supérieure à 30% du prix (se reporter au contrat pour le montant précis). Le solde donne lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation, comme stipulé au contrat de formation.

ARTICLE 3 – REPORT – ANNULATION – ABANDON – ABSENCE

3.1 Le prestataire se réserve le droit de reporter ou d'annuler une session de formation. Dans ce cas, elle en informe le stagiaire et l'entreprise ou le financeur de l'action dans les plus brefs délais. Au choix du financeur ou de l'entreprise, le prestataire reporte l'inscription à la prochaine session de formation ou rembourse intégralement les sommes perçues. Le financeur ne peut prétendre à aucune indemnité pour quelque cause que ce soit du fait de l'annulation ou du report d'une session de formation.

3.2 L'annulation d'une inscription du fait du stagiaire ou de l'entreprise, notifiée au prestataire par écrit, au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la session, ne donne pas lieu à facturation. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par courriel à l'adresse contact@nharh.com. Pour une annulation intervenant moins de 10 jours ouvrés avant le début de la session, une indemnité forfaitaire égale à 50% du coût de la formation est due au prestataire, ladite indemnité n'étant pas imputable au titre de la formation professionnelle continue. En cas d'annulation moins de 3 jours ouvrables avant le début de la formation, une pénalité de 10% correspondant au coût initial de la formation sera appliquée. En cas d'abandon en cours de formation du fait du Client ou de ses préposés, le Client devra s'acquitter au bénéfice du Prestataire d'une indemnité d'un montant égal à 100% du prix de formation restant dû. Toutefois, si le Prestataire organise dans les 6 mois à venir une session de formation sur le même sujet, une possibilité de report sera proposée dans la limite des places disponibles et le Prestataire établira un avoir du montant correspondant à l'indemnité payée par le Client.

3.3 En cas d'absence partielle du stagiaire, le client s'engage expressément à régler la totalité du stage. Dans le cas où un Organisme payeur refuserait la prise en charge du coût pédagogique pour les absences, NHA adressera au client une facture correspondant à la durée de l'absence. Il est rappelé que les sommes dues par le Client à ce titre ne peuvent être imputées par le Client sur son obligation de participer à la formation professionnelle continue.

ARTICLE 4 – ASSURANCE

Le Client s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice du Prestataire. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré le Prestataire pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le stagiaire ou préposé, et contenant une clause de renonciation à recours, de telle sorte que le Prestataire ne puisse être recherché ou inquiété.

ARTICLE 5 – CONFIDENTIALITE

Les intervenants du prestataire sont tenus à une obligation de discrétion portant sur les informations et les documents dont ils ont communication à titre confidentiel, au cours du déroulement de leurs missions.

ARTICLE 6 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le prestataire est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à la documentation mise à la disposition du stagiaire. En conséquence, le client ou le stagiaire s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier ou de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations du prestataire ou à des tiers les matériels pédagogiques mis à sa disposition sans l'accord préalable et écrit du prestataire.

6.1 Exceptions

Les obligations de confidentialité mentionnées ci-avant ne sauront s'appliquer aux informations dont la partie réceptrice peut démontrer qu'elles sont : – dans le domaine public au moment de leur divulgation, – déjà connue de la partie réceptrice au moment de la divulgation, – divulguées à la partie réceptrice par un tiers ayant le droit de divulguer ces informations, – ou enfin, développées indépendamment par la partie réceptrice.

6.2 Durée

Les obligations de confidentialité et de non-utilisation ci-avant développées resteront en vigueur pendant un délai de cinq (5) ans à compter du terme ou de la résiliation de la présente convention.

Article 7 – ACCES INFORMATIQUE

Le Prestataire met à disposition les moyens matériels strictement nécessaires au stage (les moyens audiovisuels, les outils informatiques...) Il est entendu que les outils pédagogiques sont mis à la disposition des stagiaires uniquement aux fins de formation, ce qui exclut toute utilisation à des fins personnelles. En conséquence, le stagiaire s'interdit notamment d'introduire, dans quelque système informatisé que ce soit, des données qui ne seraient pas strictement liées et nécessaires à sa formation. Le stagiaire s'interdit de supprimer, modifier, adjoindre un code d'accès, mot de passe ou clé différents de celui qui a été mis en place ainsi que d'introduire dans le système des données susceptibles de porter atteinte aux droits patrimoniaux et extrapatrimoniaux du Prestataire et/ou de nuire au bon fonctionnement du Prestataire. De la même façon, il s'interdit de falsifier, dupliquer, reproduire directement ou indirectement les logiciels, progiciels, CD-Rom, DVD mis à sa disposition pour les besoins de la formation et/ou auxquels il aura accès ainsi que de transmettre de quelque façon que ce soit des données propres au Prestataire.

Article 8 – DONNEES PERSONNELLES

L'organisme de formation est amené, pour traiter les demandes d'inscriptions et assurer son activité à recueillir des informations et données personnelles qui font l'objet d'un traitement informatique, destiné à répondre aux demandes de formation des cocontractants et au suivi de leur dossier. Les destinataires des données sont : les services du prestataire, les intervenants qui animent ses formations et des partenaires contractuels. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, toute personne bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui la concernent. Toute personne peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant en s'adressant au prestataire.

ARTICLE 9 – CONDITIONS ET MOYENS DE PAIEMENT

Les prix sont établis hors taxes et sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Ils sont facturés aux conditions de la convention de formation. Les paiements ont lieu en euros, par virement bancaire au : CCM PONTAULT COMBAULT, libellé au nom de NHA SAS, IBAN : FR7610278064000002058694533, ou par chèque à l'ordre de NHA SAS. Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande. Il appartient également au client de l'indiquer explicitement sur le devis du prestataire à signer.

9.1 Modalités de paiement

Les paiements ont lieu à réception de la facture, sans escompte, ni ristourne ou remise sauf accord particulier, après exécution de la prestation au comptant. Les dates de paiement convenues contractuellement ne peuvent être remises en cause unilatéralement par le Client sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige. Dans le cas où le client sollicite son OPCO pour le financement de sa formation, l'accord de l'organisme gestionnaire des fonds de formation du client doit être transmis avec la demande d'inscription ou remis au plus tard avant la date de démarrage de la formation. A défaut, l'intégralité du prix de la prestation de formation est prise en charge par le client. En cas de subrogation de paiement conclu entre le Client et l'OPCO, ou tout autre organisme, les factures seront transmises par le Prestataire à l'OPCO, ou tout autre organisme, qui informe celui-ci des modalités spécifiques de règlement. Le Prestataire s'engage également à faire parvenir les mêmes attestations de présence aux OPCO, ou tout autre organisme, qui prennent en charge le financement de ladite formation, attestations qui seront établies de façon mensuelle. En tout état de cause le Client s'engage à verser au Prestataire le complément entre le coût total des actions de formations mentionnées dans la convention et le montant pris en charge par l'OPCO, ou tout autre organisme. Le Prestataire adressera au Client les factures relatives au paiement du complément cité à l'alinéa précédent selon la périodicité définie à la convention. En cas de modification de l'accord de financement par l'OPCO, ou tout autre organisme, le Client reste redevable du coût de formation non financée par ledit organisme.

9.2 Retard de paiement

A défaut de règlement des factures et frais dans un délai d'un mois à compter de leur date d'émission, ces derniers porteront intérêt de plein droit et sans mise en demeure préalable, au taux

égal au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points. L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement visée par l'article L.441-6 du code de commerce est fixée à 40 euros. Elle est due de plein droit sans préjudice pour NHA d'exiger une indemnisation complémentaire sur justificatifs des frais supplémentaires engagés. Spécificités liées aux clients publics Conformément à l'article 98 du code des marchés publics, le délai global de paiement ne peut excéder, à compter de la date de réception de la facture par le donneur d'ordres, 30 jours pour les services de l'Etat et ses établissements publics, les collectivités territoriales et les établissements publics locaux. Tout non-paiement à l'échéance fait courir de plein droit, et sans autre formalité, des intérêts moratoires au bénéfice de NHA. Ces intérêts courent à partir du jour suivant l'expiration du délai global de paiement jusqu'à la date de mise en paiement incluse. Le taux des intérêts moratoires applicable est celui défini par le décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique. L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue par l'article 9 du décret visé ci-avant est fixée à 40 euros, elle est due de plein droit sans préjudice pour NHA d'exiger une indemnisation complémentaire sur justificatifs des frais supplémentaires engagés.

ARTICLE 10 – REGLEMENT DES LITIGES

La convention est régie par le droit français. Les parties conviennent d'épuiser toutes les solutions amiables concernant l'interprétation, l'exécution ou la réalisation des présentes, avant de les porter devant le Tribunal compétent de Paris. Les Parties acceptent cette attribution de juridiction sans aucune restriction ni réserve.

LISTE DES COMMODITES ACCESSIBLES LORS DES PRESTATIONS

Restaurants :

- Garum : 64, rue de Sedaine, 75011 Paris
<https://www.thefork.fr/restaurant/garum-r506799>
- A La Renaissance : 87, Rue de la Roquette, 75011 Paris
<https://www.restoaparis.com/fiche-restaurant-paris/a-la-renaissance.html>
- Restaurant Maison Breguet : 8, Rue Breguet, 75011 Paris
<https://www.maisonbreguet.com/fr/restaurant/>

Hôtels :

- Ibis Paris Bastille Faubourg Saint Antoine : 13, Rue Trousseau, 75011 Paris
<https://www.booking.com/hotel/fr/bastille-faubourg-st-antoine.fr.html>
- Hôtel Mercure Paris Bastille Marais : 53, Rue Richard Lenoir, 75011 Paris
<https://all.accor.com/hotel/7847/index.fr.shtml>

Transports :

- Ile de France mobilités :
<https://www.iledefrance-mobilites.fr/>
<https://eu.ftp.opendatasoft.com/stif/PlansRegion/Plans/METRO.pdf>



➤ PLUS D'INFORMATIONS



www.nha-rh.com



contact@nharh.com



08 05 38 61 61