CONTRAT DE SOUS-TRAITANCE DE PRESTATION

Entre,
Erach Human Formations
70 Avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Immatriculée sous le SIRET : *43006003800055*
Représenté par : Baya FECIH en qualité de : *Responsable Légale*
Déclaration numéro enregistrée 73820028782 auprès de la DIRECCTE Toulouse, ci-après dénommé « le Donneur d'ordre »,
Et,

RIO Isabelle
1422 Rte de Monclar-de-quercy
82370 ST NAUPHARY
Immatriculée sous le SIRET : 989 297 866 000 18
Déclaration enregistrée sous le n° 76 82 01388 82auprès du Préfet de région, ci-après dénommé « le Prestataire »,

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1er : Nature du contrat
Le présent contrat est conclu dans le cadre d'une prestation de formation ponctuelle réalisée par le Prestataire au bénéfice du Donneur d'ordre.

Article 2 : Objet du contrat
La formation, objet du contrat, est intitulée : « **Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public»**
Nature de l'action de formation (article L.6313-1 du Code du travail)
Les détails de la formation, objet du contrat, sont indiqués dans le programme de formation qui est fourni par le donneur d'ordre par suite d'une concertation et validation par le Prestataire. Ce programme est joint en annexe au présent contrat.
Il précise l'intitulé, l'objectif et contenu de l'action, les moyens prévus, la durée et période de réalisation, les modalités de déroulement, de suivi et de sanction de l'action.

L'action est organisée pour un effectif maximum de : ***12 personnes***
Durée en heures et/ou en jours de la session : **14 heures**
Période de réalisation : ***11 et 12 décembre 2025***
Horaires de formation : ***9h00 - 12h30 - 13h30 - 17h00***
Lieu de la formation : **Centre des Finances Publiques - 1 bd du Maréchal juin - TARBES (salle 102 - 1er étage)**
Client final bénéficiaire de la formation : **DDFIP - CSA 65**

Ces éléments sont à retrouver sur l'espace mission consultant de notre site internet :

Lien : https://erach-human-formations.online/index.php/missions-consultants/	**Code Consultant**	**Mot de passe**
RIO Isabelle	22	7#Me1?5?IDQIrtQk

Article 3 : Durée du contrat
Le présent contrat est strictement limité à la prestation de formation visée à l'article 2.
Il cesse de plein droit à son terme.

Article 4 : Obligations du Prestataire
Le Prestataire s'engage à *:*
- le Prestataire s'engage également à remettre une attestation de vigilance URSSAF avant le début de la formation,
*- Respecter les modalités relatives à la qualité des formations – **Référentiel de Certification Qualiopi** - critères à retrouver sur notre site internet :*

https://erach-human-formations.online/index.php/ressources-consultants/	Mots de passe : DPW2t26en

- Respecter les modalités relatives au respect de la politique de confidentialité du donneur d'ordre (RGPD),
- Respecter et faire respecter le règlement intérieur applicable aux stagiaires,
- Respecter le cadre légal concernant les échanges avec les stagiaires (art. L6353-9 du Code du travail) notamment sur les sujets d'ordre politiques, religieux ou discriminatoires,
- Prévenir au plus tôt le Donneur d'ordre en cas d'impossibilité d'assurer la formation,
- Veiller à la notoriété et à la bonne image de l'organisme du Donneur d'ordre pendant sa prestation,
- Animer la formation dans le respect des objectifs de fin de formation définis aux articles 2 et 3.
Erach Human Formations est engagé dans une démarche de certification Qualiopi, nous demandons donc de bien vouloir respecter les critères du référentiel qui vous sont transmis en annexe ce contrat et de transmettre au donneur d'ordre les éléments et informations permettant de garantir ce respect (notamment son CV actualisé, les justificatifs des actions de formation ou de professionnalisation suivies...)
- Assurer la fourniture des moyens pédagogiques et techniques prévus au programme : projecteur, ordinateur, photocopies de supports, etc.
- Assurer l'évaluation des stagiaires à l'issue de l'action de formation, prévue au programme
*- **Remettre au Donneur d'ordre les feuilles d'émargement signées par ses soins et les stagiaires présents ; les questionnaires d'évaluation des acquis corrigés, si prévus au programme ; les questionnaires d'évaluation de la formation remplis ainsi que son bilan de fin de formation écrit, au plus tard 7 jours calendaires après la fin de la formation**.**NB : Certains clients réclament les émargements de formation sous 48 heures, il sera donc dans ce cas de figure demandé au prestataire de faire et transmettre une photo ou un scan des émargements en fin de formation.*

Article 5 : Obligations du Donneur d'ordre

Le Donneur d'ordre s'engage à *:*
- Confier au Prestataire la formation prévue à l'article 2,
- Transmettre les originaux des documents de suivi et d'évaluation au Prestataire afin qu'il puisse les faire remplir et signer,
- Transmettre au Prestataire une copie de la feuille d'émargement afin qu'il puisse remplir son Bilan Pédagogique et Financier plus facilement,
- Prévenir le Prestataire au plus tôt en cas d'annulation ou de report de la formation.

Article 6 : Non réalisation de la prestation de formation

Il est convenu entre les signataires du présent contrat, que faute de réalisation totale ou partielle de la prestation de formation, les cocontractants se remboursent mutuellement les éventuelles sommes indûment perçues de ce fait.

Article 7 : Modalités financières

Le Prestataire percevra une rémunération forfaitaire de :

- TVA non applicable, article 261-4-4°a du CGI : soit un montant net de taxes de ***450,00* € / jour** (montant net de taxes de la formation car exonération du Prestataire au titre de la formation professionnelle continue)
- Dans le cadre de cette action les frais d'hôtel sont pris en charge par Erach Human Formations ainsi que les frais de déplacement en train et/ou avion.
- Si le prestataire fait le choix d'utilisation de son véhicule personnel pour ses déplacements, le remboursement des frais d'essence et de péage sera effectué sur la base des données fournies par viaMichelin.com.

  St Nauphary – Tarbes : A/R – Soit **77.18 €** (cf pg suivante)
- Il est prévu une indemnisation forfaitaire au frais de Repas de 15 Euros / Jour sur une journée d'action de formation (au-delà de 50 km) ou 30 Euros / Jour pour un déplacement nécessitant de l'hôtel.

Article 8 : Dispositions diverses

- Le présent contrat ne crée entre les parties aucun lien de subordination, le Prestataire demeurant libre et responsable de la conception, de l'animation et de l'évaluation de la formation,
- Le Prestataire dispose d'une propriété intellectuelle et/ou artistique sur le contenu de sa formation.
- Le Donneur d'ordre s'engage à ne pas reproduire ni diffuser ce contenu sans l'accord du Prestataire.

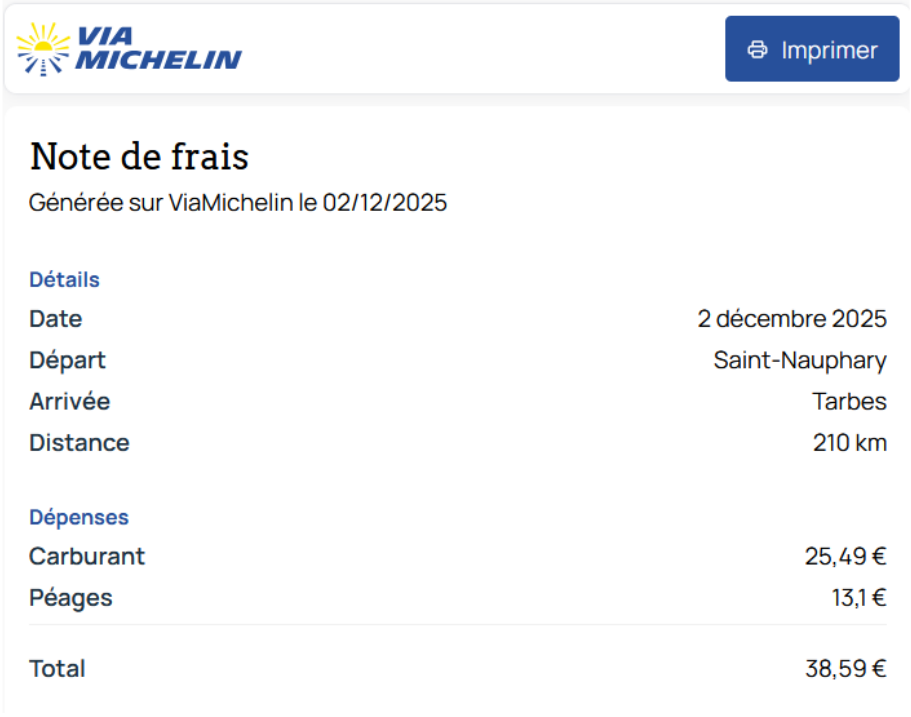
Fait en double exemplaire à Montauban, le 2 décembre 2025

Pour le Prestataire,
Isabelle RIO

Pour le Donneur d'ordre,
Baya FECIH – Responsable légale



FRAIS DEPLACEMENT ISABELLE RIO



VIA MICHELIN

Imprimer

Note de frais

Générée sur ViaMichelin le 02/12/2025

Détails

Date	2 décembre 2025
Départ	Saint-Nauphary
Arrivée	Tarbes
Distance	210 km

Dépenses

Carburant	25,49 €
Péages	13,1 €
Total	38,59 €

Soit 38.59 x 2 = 77.18 €

Présentiel – en continu – inter/intra

Gestion des situations difficiles à l'accueil – Agressivité du public

PUBLIC : Agents chargés de l'accueil des usagers

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISEES / OBJECTIFS :

Au terme de la formation le stagiaire aura acquis les compétences suivantes :

- Savoir prendre en charge un message ou une demande , de la traiter, de la transmettre et d'en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance.
- Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité.
- Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu.
- Acquisition de quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles .

PROFILS INTERVENANTS :

Formateurs - Coachs certifiés spécialisés en communication et risques psychosociaux
ou Psychologues du travail spécialisés en communication et risques psychosociaux.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents
Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés…) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE :

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
1 jours 14 heures	**Horaires** (*sauf demande spécifique*) : 9h00) 17h00 **Dates :** 1	Entre 5 et 12 Agents (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session intra-établissement : Sur site Client / DDFIP CSA 65

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
- Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation	- Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Accueil / Prise de connaissance / Attentes des participants

'Accueil – Généralités

- Les enjeux de l'accueil
- Mieux maîtriser les techniques d'informations et d'argumentations incluant l'information numérique.
- Respecter le secret professionnel et déontologie (Incluant le droit à l'erreur).

Communiquer en face à face

Les comportements non verbaux

- Avoir un non verbal adapté : la tenue, le regard, le sourire, les gestes…
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits

Traiter la demande de l'interlocuteur

- Savoir accueillir : mettre à l'aise
- Etre à l'écoute (active)
- Analyser les attentes
- Prendre, transmettre et assurer le suivi des messages (Numérique inclus).
- Expliquer pour informer
- Traiter les objections
- Obtenir l'accord
- Maîtriser le temps
- Recadrer un entretien en restant courtois
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- Conclure
- Assurer un suivi actif

Méthodes et moyens pédagogiques : Apports théoriques
Grilles de questionnemen

Communiquer par téléphone et par messagerie

- Préparer, structurer, et argumenter la réception des appels téléphoniques
- Prendre, transmettre et assurer le suivi des messages

Gérer les situations d'urgence et/ou de crise .

- Reconnaître une situation d'urgence
- S'adapter aux contraintes
- Développer de la flexibilité dans ses attitudes et comportements

La gestion des situations d'accueils difficiles et agressives / Travail d'écoute

Les apports de la CNV (Communication non violente)

- Maîtriser l'imprécision et les demandes floues
- Gestion des émotions
  Maîtriser agressivité, impatience, impolitesse…
- Rester toujours constructif
- Restaurer un climat de confiance

Méthodes et moyens pédagogiques :
Apports théoriques Exercices
Mises en situations

Synthèse des documents à nous transmettre à chaque fin de formation

*Attention, le règlement de votre facture dépend de la réception de **tous** ces documents*

- **Contrat** signé
- **Fiche de mission** signée avec **le tour de table** attentes stagiaires
- **Feuille d'émargement** signée par vos soins et stagiaires
- **Evaluations de fin de formation** des acquis corrigées
- **Fiches actions CT MT** (Court terme / Moyens Terme)
- **Fiches d'appréciation** stagiaires
- **Compte rendu Formateur** (version word « .doc »)
- **Support formation (Power Point…)**
- **Déroulé pédagogique complété** (A/ En cours , NA - avec justification)
- **Facture** de la session animée (avec Intitulé + Dates + Code Formation)
- **Jutificatifs frais déplacement** (avec Intitulé + Dates + Code Formation)

*Documents à envoyer via l'espace **Missions Consultants***

*du site **ERACH Human Formation***

afin d'éviter d'encombrer nos messageries respectives

V6 20250521

Code Formation : **2025-089**

Attention, merci d'indiquer cette référence sur tous vos documents
Notamment vos factures, afin d'en faciliter le traitement

Isabelle RIO

Votre fiche de mission pour la FORMATION :

« Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public »

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025 **Horaires :** 9h00 - 12h30 - 13h30 - 17h00

Centre des Finances Publiques - 1 bd du Maréchal juin - TARBES (salle 102 - 1er étage)

Contact : Mme Stéphanie ROQUES 05 63 93 68 90

Salle équipée d'un paperboard et vidéoprojecteur - Parking disponible

Nom Établissement		Prénom Nom	TOUR DE TABLES – ATTENTES PARTICIPANTS
DDFIP - CSA 65	1	GUIRAUD Aline	
	2	AUBIN Coralie	
	3	VERGE Didier	
	4	BARRET Lucie	
	5	BOITEUX Florent	
	6	CELERIO Sybèle	
	7	CARRERE Myriam	
	8	CAZALAS Alexandra	
	9	MAILLOT Marie-Vanessa	
	10	ROBERT Romain	
	11	SOLER Hélène	
	12	HERVE Astrid	
	13	TUHA Géraldine	
	14		
	15		
	16		
	17		

La mission que vous avez réalisée s'est faite dans le respect de la démarche de certification Qualiopi dans laquelle nous sommes engagés.
En vous remerciant de bien vouloir nous rendre cette fiche de mission signée avec l'ensemble des documents constitutifs de l'action de formation réalisée.
(Émargements, Appréciations, Évaluations initiales et finales, exercices stagiaires corrigés…) **Signature Intervenant(e)**

Code Formation : 2025-089

INTRA

FEUILLE D'EMARGEMENT du : ……

Nous, ERACH HUMAN FORMATIONS demeurant à MONTAUBAN, représentée en son nom légal par Mme B FECIH, attestons par la présente de la réalité des informations portées ci-dessous à votre connaissance.

Date début : 11 décembre 2025 **Date fin :** 12 décembre 2025 **Toutes les dates :** 11 et 12 décembre 2025 **Durée par jour :** 7 Heures **Durée totale** : 14 Heures / gr **Lieu :** Centre des Finances Publiques - 1 bd du Maréchal juin - TARBES (salle 102 - 1er étage)	**Intitulé de la formation :** **Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public** **Pour : DDFIP - CSA 65**

NOM ET PRENOM DU OU DES FORMATEURS	SIGNATURE DU OU DES FORMATEURS (*) *(*) Par ma signature, j'atteste par la présente avoir dispensé la formation ci-dessus nommée*	
	MATIN	APRES-MIDI
Isabelle RIO		

	NOM ET PRENOM DES STAGIAIRES *(**) Par ma signature, j'atteste par la présente, accepter le règlement intérieur du lieu où je me trouve et avoir suivi la formation ci-dessus nommée*	SIGNATURES (**)	
		MATIN	APRES-MIDI
		9h00 - 12h30 - 13h30 - 17h00	
1	GUIRAUD Aline		
2	AUBIN Coralie		
3	VERGE Didier		
4	BARRET Lucie		
5	BOITEUX Florent		
6	CELERIO Sybèle		
7	CARRERE Myriam		
8	CAZALAS Alexandra		
9	MAILLOT Marie-Vanessa		
10	ROBERT Romain		
11	SOLER Hélène		
12	HERVE Astrid		
13	TUHA Géraldine		
14			
15			
16			
	Nombre de participants		

FAIT POUR VALOIR CE QUE DE DROIT

CACHET ET SIGNATURE ORGANISME DE FORMATION

Le Client est informé des réglementations concernant la communication marketing, la loi du 21 Juin 2014 pour la confiance dans l'Économie Numérique, la Loi Informatique et Liberté du 06 Août 2004 ainsi que du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679)

Code Formation : 2025-089

FICHE D'APPRECIATION DE LA FORMATION*

Vous avez bénéficié d'une formation organisée par ERACH HUMAN FORMATIONS. Pour nous aider à améliorer le contenu des formations proposées et répondre plus précisément à vos attentes, merci de prendre quelques minutes pour compléter cette d'évaluation.

Formation : Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Animateur : Isabelle RIO **Date(s) :** .....

Nom et prénom du stagiaire : .....

Fonction exercée : .....

Établissement : .....

E-mail : .....

	4 Très Bien	3 Bien	2 Moyen	1 Insatisfaisant
Organisation du stage				
La préparation administrative du stage (inscription, convocation)	☐	☐	☐	☐
L'accueil sur le lieu de stage	☐	☐	☐	☐
L'équipement (locaux, salles, …) mis à votre disposition	☐	☐	☐	☐
Le contenu du stage				
La qualité de l'animation	☐	☐	☐	☐
Le choix des outils pédagogiques utilisés	☐	☐	☐	☐
Documentation (Papier ou Dématérialisée) mise à disposition	☐	☐	☐	☐
La durée du stage (rapport contenu/durée)	☐	☐	☐	☐
L'atteinte des objectifs définis au programme	☐	☐	☐	☐
L'acquisition des connaissances théoriques et/ou pratique	☐	☐	☐	☐
L'utilité de ce stage au regard de votre fonction	☐	☐	☐	☐

Pourrez-vous mettre en application les acquis de la formation au sein de votre lieu de travail ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Partiellement

Qu'avez-vous pensé de cette formation ? .....

.....

.....

.....

Le cas échéant, quels seraient les points d'amélioration ? .....

.....

Recommanderiez-vous cette formation ? ☐ Oui ☐ Non ☐ Partiellement

Souhaitez-vous perfectionner vos connaissances suite à la formation ? ☐ Oui ☐ Non

J'autorise ERACH Formations à utiliser mes appréciations dans Sites / Blog… ☐ Oui ☐ Non

Je souhaiterai participer à d'autres actions de formation : ☐ Oui ☐ Non

Santé au Travail – Q.V.T. (Qualité de Vie au Travail)

- ☐ Risques Psychosociaux
- ☐ Gestion des conflits
- ☐ Gestion du stress
- ☐ Stress et TMS (Troubles Musculo Squelettiques)
- ☐ TMS
- ☐ Gestes et postures
- ☐ Travail sur écran

Sécurité au travail

- ☐ Habilitation électrique
- ☐ CACES
- ☐ Secourisme
- ☐ Incendie

☐ Autres thèmes – à préciser : .....

* Ce questionnaire intègre les 4 indicateurs définis par la circulaire DGEFP n°2011-26 du 15/11/11 et la réponse ministérielle publiée au JO du 29/03/11, page 3201

Evaluation - Fin de Formation
Relation usager - Agressivité

Chrono : 2025-089

Formation : Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Nom - Prénom :..... **Date(s) :** 11 et 12 décembre 2025

Objectifs Formation :

1. Savoir prendre en charge un message ou une demande , le traiter, le transmettre et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance.
2. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité.
3. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu.
4. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Séqu	Obj.	Questions	
		1. Pour apaiser une personne agressive il faut : ☐ Crier plus fort que lui ☐ L'écouter ☐ Lui demander de se calmer ☐ Je ne sais pas	/ 1
		2. L'empathie est la notion désignant la compréhension des émotions et des sentiments d'un individu ☐ Vrai ☐ Faux ☐ Je ne sais pas	/ 1
		3. Le « cadre de référence » signifie ☐ L'ensemble de valeurs, d'idées propres à un individu ou à un groupe ☐ La structure hiérarchique de l'entreprise ☐ Le schéma de transmission des directives ☐ Je ne sais pas	/ 1
		4. Qu'est-ce que la congruence ☐ L'harmonie entre le verbal et le non verbal ☐ La pertinence des propos ☐ La volonté de cacher ses émotions ☐ Je ne sais pas	/ 1
		5. Combien de méthodes de conflits, Thomas et Kilman ont-ils mis en évidence ☐ 2 ☐ 5 ☐ 4 ☐ Je ne sais pas	/ 1
		6. Qu'est-ce que P A E ☐ Un modèle proposé par Éric Bernes ☐ Petit Argumentaire Efficace ☐ Une technique pour dominer l'autre ☐ Je ne sais pas	/ 1
		7. Une critique est intrinsèquement négative ☐ Vrai ☐ Faux ☐ Je ne sais pas	/ 1
		8. Quels sont les facteurs clés d'un bon accueil ? ☐ Le sourire ☐ L'empathie ☐ Prioriser le téléphone ☐ Je ne sais pas	/ 1
		9. Quand on ne sait pas répondre à une question il faut dire « je ne sais pas » ☐ Vrai ☐ Faux ☐ Je ne sais pas	/ 1
		10. Qu'illustre la pyramide de Maslow ☐ La hiérarchie des besoins de l'individu ☐ Le schéma de décision de l'entreprise ☐ La structure hiérarchique d'une entreprise ☐ Je ne sais pas	/ 1
		Réponses à caractère confidentielles et non communicables ***TOTAL***	**/ 10**

Résultat : ***Entre 7 et 10 : Acquis*** ***Entre 5 et 6 : En phase d'acquisition*** ***Entre 0 et 5 : Non Acquis***

Observation Formateur : .....

Code Formation : **2025-089**

Fiche Action court - moyen terme

Formation : Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Animateur(trice) : Isabelle RIO **Date(s) :** 11 et 12 décembre 2025

Nom et prénom du participant : .....

Quelles sont les prises de conscience que je retiens ?

1. .....

   .....

2. .....

   .....

3. .....

   .....

Comment va se traduire cette prise de conscience dans ma pratique ?

1. Action à mettre en œuvre dans les 24 heures : .....

   .....

   .....

2. Action à mettre en œuvre dans la semaine prochaine : .....

   .....

   .....

3. Action à mettre en œuvre dans le mois prochain :

   .....

   .....

   .....

4. Dans l'année .....

   .....

   .....

Avec quel(s) mot(s) je repars ?

.....

.....

.....

Co-équipier(ière) .....

Code Formation : **2025-089**

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Art L. 6353-1 du Code du Travail

Je soussignée, Madame Baya FECIH, représentant légal de l'organisme de formation ERACH HUMAN FORMATIONS au numéro de déclaration d'activité suivant 738 200 287 82, atteste que :

Madame GUIRAUD Aline

a suivi la formation :

Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025

Pour une durée totale de : 14 heures

Objectifs de la formation :
Savoir prendre en charge une demande et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Type d'action de formation (Art. L.6313-1 du Code du travail) : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des travailleurs.

Résultats de l'évaluation des acquis : Validés

Observations : .....

.....

Signature Formateur :

Fait à Montauban, Le 12/12/2025

ERACH HUMAN FORMATIONS
70 avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Tél : 05 63 20 75 49 - Fax : 09 83 06 75 49
Siret : 430 060 038 00030

Code Formation : **2025-089**

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Art L. 6353-1 du Code du Travail

Je soussignée, Madame Baya FECIH, représentant légal de l'organisme de formation ERACH HUMAN FORMATIONS au numéro de déclaration d'activité suivant 738 200 287 82, atteste que :

Madame AUBIN Coralie

a suivi la formation :

Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025

Pour une durée totale de : 14 heures

Objectifs de la formation :
Savoir prendre en charge une demande et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Type d'action de formation (Art. L.6313-1 du Code du travail) : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des travailleurs.

Résultats de l'évaluation des acquis : Validés

Observations : .....

.....

Signature Formateur :

Fait à Montauban, Le 12/12/2025

ERACH HUMAN FORMATIONS
70 avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Tél : 05 63 20 75 49 - Fax : 09 83 06 75 49
Siret : 430 060 038 00030

Code Formation : **2025-089**

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Art L. 6353-1 du Code du Travail

Je soussignée, Madame Baya FECIH, représentant légal de l'organisme de formation ERACH HUMAN FORMATIONS au numéro de déclaration d'activité suivant 738 200 287 82, atteste que :

Monsieur VERGE Didier

a suivi la formation :

Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025

Pour une durée totale de : 14 heures

Objectifs de la formation :
Savoir prendre en charge une demande et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Type d'action de formation (Art. L.6313-1 du Code du travail) : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des travailleurs.

Résultats de l'évaluation des acquis : Validés

Observations : .....

.....

Signature Formateur :

Fait à Montauban, Le 12/12/2025

ERACH HUMAN FORMATIONS
70 avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Tél : 05 63 20 75 49 - Fax : 09 83 06 75 49
Siret : 430 060 038 00030

Code Formation : **2025-089**

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Art L. 6353-1 du Code du Travail

Je soussignée, Madame Baya FECIH, représentant légal de l'organisme de formation ERACH HUMAN FORMATIONS au numéro de déclaration d'activité suivant 738 200 287 82, atteste que :

Madame BARRET Lucie

a suivi la formation :

Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025

Pour une durée totale de : 14 heures

Objectifs de la formation :
Savoir prendre en charge une demande et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Type d'action de formation (Art. L.6313-1 du Code du travail) : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des travailleurs.

Résultats de l'évaluation des acquis : Validés

Observations : .....

.....

Signature Formateur :

Fait à Montauban, Le 12/12/2025

ERACH HUMAN FORMATIONS
70 avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Tél : 05 63 20 75 49 - Fax : 09 83 06 75 49
Siret : 430 060 038 00030

Code Formation : **2025-089**

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Art L. 6353-1 du Code du Travail

Je soussignée, Madame Baya FECIH, représentant légal de l'organisme de formation ERACH HUMAN FORMATIONS au numéro de déclaration d'activité suivant 738 200 287 82, atteste que :

Monsieur BOITEUX Florent

a suivi la formation :

Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025

Pour une durée totale de : 14 heures

Objectifs de la formation :
Savoir prendre en charge une demande et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Type d'action de formation (Art. L.6313-1 du Code du travail) : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des travailleurs.

Résultats de l'évaluation des acquis : Validés

Observations : .....

.....

Signature Formateur :

Fait à Montauban, Le 12/12/2025

ERACH HUMAN FORMATIONS
70 avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Tél : 05 63 20 75 49 - Fax : 09 83 06 75 49
Siret : 430 060 038 00030

Code Formation : **2025-089**

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Art L. 6353-1 du Code du Travail

Je soussignée, Madame Baya FECIH, représentant légal de l'organisme de formation ERACH HUMAN FORMATIONS au numéro de déclaration d'activité suivant 738 200 287 82, atteste que :

Madame CELERIO Sybèle

a suivi la formation :

Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025

Pour une durée totale de : 14 heures

Objectifs de la formation :
Savoir prendre en charge une demande et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Type d'action de formation (Art. L.6313-1 du Code du travail) : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des travailleurs.

Résultats de l'évaluation des acquis : Validés

Observations : .....

.....

Signature Formateur :

Fait à Montauban, Le 12/12/2025

ERACH HUMAN FORMATIONS
70 avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Tél : 05 63 20 75 49 - Fax : 09 83 06 75 49
Siret : 430 060 038 00030

Code Formation : **2025-089**

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Art L. 6353-1 du Code du Travail

Je soussignée, Madame Baya FECIH, représentant légal de l'organisme de formation ERACH HUMAN FORMATIONS au numéro de déclaration d'activité suivant 738 200 287 82, atteste que :

Madame CARRERE Myriam

a suivi la formation :

Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025

Pour une durée totale de : 14 heures

Objectifs de la formation :
Savoir prendre en charge une demande et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Type d'action de formation (Art. L.6313-1 du Code du travail) : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des travailleurs.

Résultats de l'évaluation des acquis : Validés

Observations : .....

.....

Signature Formateur :

Fait à Montauban, Le 12/12/2025

ERACH HUMAN FORMATIONS
70 avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Tél : 05 63 20 75 49 - Fax : 09 83 06 75 49
Siret : 430 060 038 00030

Code Formation : **2025-089**

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Art L. 6353-1 du Code du Travail

Je soussignée, Madame Baya FECIH, représentant légal de l'organisme de formation ERACH HUMAN FORMATIONS au numéro de déclaration d'activité suivant 738 200 287 82, atteste que :

Madame CAZALAS Alexandra

a suivi la formation :

Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025

Pour une durée totale de : 14 heures

Objectifs de la formation :
Savoir prendre en charge une demande et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Type d'action de formation (Art. L.6313-1 du Code du travail) : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des travailleurs.

Résultats de l'évaluation des acquis : Validés

Observations : .....

.....

Signature Formateur :

Fait à Montauban, Le 12/12/2025

ERACH HUMAN FORMATIONS
70 avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Tél : 05 63 20 75 49 - Fax : 09 83 06 75 49
Siret : 430 060 038 00030

Code Formation : **2025-089**

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Art L. 6353-1 du Code du Travail

Je soussignée, Madame Baya FECIH, représentant légal de l'organisme de formation ERACH HUMAN FORMATIONS au numéro de déclaration d'activité suivant 738 200 287 82, atteste que :

Madame MAILLOT Marie-Vanessa

a suivi la formation :

Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025

Pour une durée totale de : 14 heures

Objectifs de la formation :
Savoir prendre en charge une demande et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Type d'action de formation (Art. L.6313-1 du Code du travail) : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des travailleurs.

Résultats de l'évaluation des acquis : Validés

Observations : .....

.....

Signature Formateur :

Fait à Montauban, Le 12/12/2025

ERACH HUMAN FORMATIONS
70 avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Tél : 05 63 20 75 49 - Fax : 09 83 06 75 49
Siret : 430 060 038 00030

Code Formation : **2025-089**

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Art L. 6353-1 du Code du Travail

Je soussignée, Madame Baya FECIH, représentant légal de l'organisme de formation ERACH HUMAN FORMATIONS au numéro de déclaration d'activité suivant 738 200 287 82, atteste que :

Monsieur ROBERT Romain

a suivi la formation :

Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025

Pour une durée totale de : 14 heures

Objectifs de la formation :
Savoir prendre en charge une demande et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Type d'action de formation (Art. L.6313-1 du Code du travail) : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des travailleurs.

Résultats de l'évaluation des acquis : Validés

Observations : .....

.....

Signature Formateur :

Fait à Montauban, Le 12/12/2025

ERACH HUMAN FORMATIONS
70 avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Tél : 05 63 20 75 49 - Fax : 09 83 06 75 49
Siret : 430 060 038 00030

Code Formation : **2025-089**

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Art L. 6353-1 du Code du Travail

Je soussignée, Madame Baya FECIH, représentant légal de l'organisme de formation ERACH HUMAN FORMATIONS au numéro de déclaration d'activité suivant 738 200 287 82, atteste que :

Madame SOLER Hélène

a suivi la formation :

Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025

Pour une durée totale de : 14 heures

Objectifs de la formation :
Savoir prendre en charge une demande et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Type d'action de formation (Art. L.6313-1 du Code du travail) : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des travailleurs.

Résultats de l'évaluation des acquis : Validés

Observations : .....

.....

Signature Formateur :

Fait à Montauban, Le 12/12/2025

ERACH HUMAN FORMATIONS
70 avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Tél : 05 63 20 75 49 - Fax : 09 83 06 75 49
Siret : 430 060 038 00030

Code Formation : **2025-089**

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Art L. 6353-1 du Code du Travail

Je soussignée, Madame Baya FECIH, représentant légal de l'organisme de formation ERACH HUMAN FORMATIONS au numéro de déclaration d'activité suivant 738 200 287 82, atteste que :

Madame HERVE Astrid

a suivi la formation :

Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025

Pour une durée totale de : 14 heures

Objectifs de la formation :
Savoir prendre en charge une demande et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Type d'action de formation (Art. L.6313-1 du Code du travail) : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des travailleurs.

Résultats de l'évaluation des acquis : Validés

Observations : .....

.....

Signature Formateur :

Fait à Montauban, Le 12/12/2025

ERACH HUMAN FORMATIONS
70 avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Tél : 05 63 20 75 49 - Fax : 09 83 06 75 49
Siret : 430 060 038 00030

Code Formation : **2025-089**

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Art L. 6353-1 du Code du Travail

Je soussignée, Madame Baya FECIH, représentant légal de l'organisme de formation ERACH HUMAN FORMATIONS au numéro de déclaration d'activité suivant 738 200 287 82, atteste que :

Madame TUHA Géraldine

a suivi la formation :

Gestion des situations difficiles à l'accueil - Agressivité du public

Date(s) : 11 et 12 décembre 2025

Pour une durée totale de : 14 heures

Objectifs de la formation :
Savoir prendre en charge une demande et en assurer le suivi si nécessaire en toute circonstance. Gérer des accueils difficiles, d'urgences et/ou de crise et de se protéger de certaines formes d'agressivité. Informer et rassurer les usagers ou interlocuteurs afin d'assurer un accueil de qualité continu. Acquérir quelques outils de communication bienveillant pour prévenir des situations d'accueils difficiles.

Type d'action de formation (Art. L.6313-1 du Code du travail) : action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances des travailleurs.

Résultats de l'évaluation des acquis : Validés

Observations : .....

.....

Signature Formateur :

Fait à Montauban, Le 12/12/2025

ERACH HUMAN FORMATIONS
70 avenue du Danemark
82000 MONTAUBAN
Tél : 05 63 20 75 49 - Fax : 09 83 06 75 49
Siret : 430 060 038 00030