



CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS

LIVRET D'ACCUEIL

TITRE PROFESSIONNEL

MANAGER D'ÉTABLISSEMENT MARCHAND

RNCP 41853 • NIVEAU 5 • ALTERNANCE OU FORMATION CONTINUE

Certification délivrée par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion
Titre créé par l'arrêté du 4 décembre 2025 - Enregistrement valable jusqu'au 2 mars 2031

PROFORMANCE • 156 AVENUE DU BRÉZET • 63100 CLERMONT-FERRAND

VERSION 2026-1 • MISE À JOUR SEPTEMBRE 2026

Ce livret vous accompagne tout au long de votre parcours

Il présente le métier et la certification visée, l'organisation de la formation, le programme, les modalités d'examen, les conditions financières, l'accessibilité et vos droits. Conservez-le : il vous servira de référence pendant toute la durée de votre parcours. Toute question peut être adressée à la responsable pédagogique ou à la direction, dont les coordonnées figurent ci-dessous.

SOMMAIRE

- 01 Le métier et la certification
- 02 L'organisation de la formation
- 03 Le programme
- 04 L'examen et la certification
- 05 Tarifs, financement et contact
- 06 Résultats, passerelles et débouchés
- 07 Accessibilité et handicap
- 08 Vos droits et vos interlocuteurs
- 09 Conditions générales de vente

L'ORGANISME

RAISON SOCIALE ProFormance, SAS

SIÈGE 156 avenue du Brézet, 63100 Clermont-Ferrand

SIRET 992 003 939 00012

DÉCLARATION D'ACTIVITÉ 84 63 06433 63 (ne vaut pas agrément de l'État)

CODE UAI 0632125T

QUALIOPF 25FOR01807.1, actions de formation et actions de formation par apprentissage

PRÉSIDENTE, DIRECTRICE DU CFA Sonia Boufafa

RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE Perrine Lesbarrères

RÉFÉRENTE HANDICAP ET MOBILITÉ Sonia Boufafa

TÉLÉPHONE 06 33 98 19 74

INSCRIPTIONS [direction@proformance-
formations.com](mailto:direction@proformance-
formations.com)

SUPPORT PÉDAGOGIQUE [peda@proformance-
formations.com](mailto:peda@proformance-
formations.com)

Le métier visé

Le manager d'établissement marchand encadre l'activité d'un périmètre commercial, rayon, univers ou point de vente, au sein d'un établissement marchand. Il anime et coordonne son équipe, développe la dynamique commerciale de son périmètre et veille à sa performance et à sa rentabilité.

Il analyse les données de vente, organise les plannings en tenant compte des éventuelles situations de handicap, gère l'approvisionnement et les stocks au regard des prévisions de vente, met en œuvre le merchandising de l'offre et contribue à l'amélioration de l'expérience client. Il inscrit son action dans la politique commerciale et de ressources humaines de l'entreprise ainsi que dans une démarche de maîtrise des risques.

Une certification en trois blocs

Le titre professionnel est composé de trois blocs de compétences, appelés certificats de compétences professionnelles. Le CCP 1, référencé RNCP41853BC01, porte sur le management de l'équipe de son périmètre au sein de l'établissement marchand. Le CCP 2, référencé RNCP41853BC02, porte sur le développement de la dynamique commerciale de son périmètre. Le CCP 3, référencé RNCP41853BC03, porte sur la contribution à la performance commerciale et à la rentabilité de son périmètre.

Le titre s'obtient soit à l'issue d'un parcours de formation, soit par capitalisation des trois CCP, conformément à l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié. En cas de validation partielle, le ou les CCP obtenus sont délivrés au candidat et restent capitalisables. Le titre peut par ailleurs être complété par des certificats complémentaires de spécialisation.

Ce que vous saurez faire à l'issue du parcours

Animer l'équipe de votre périmètre, planifier et coordonner son activité, accompagner la performance individuelle des collaborateurs et contribuer aux processus de recrutement et d'intégration.

Gérer l'approvisionnement de votre périmètre, organiser et mettre en œuvre le merchandising de l'offre et participer à l'amélioration de l'expérience client. Analyser la performance commerciale et la rentabilité de votre périmètre, proposer des actions correctives et en assurer le suivi.

Public concerné

Alternants en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation. Salariés en poste souhaitant évoluer vers une fonction d'encadrement, de management de rayon ou de point de vente. Personnes en reconversion professionnelle ou en recherche d'emploi, en parcours de formation continue. Personnes en situation de handicap, dans les conditions présentées en section 07.

Prérequis

Aucun diplôme n'est exigé : la fiche RNCP 41853 ne fixe pas de prérequis de niveau. Sont attendus une capacité à communiquer en français à l'oral et à l'écrit, évaluée lors de l'entretien de positionnement, un intérêt confirmé pour le commerce et l'encadrement d'équipe, et la validation de cet entretien. Lorsque le positionnement fait apparaître des besoins sur l'écrit professionnel ou la gestion, des supports méthodologiques et un accompagnement renforcé sont intégrés au parcours individualisé.

Durée et répartition

Volume total	Présentiel	E-learning
450 heures	250 heures, suivi pédagogique individualisé inclus	200 heures sur la plateforme Teachizy

Cette répartition est celle de référence. Elle peut être modulée selon la volonté et l'organisation de l'entreprise d'accueil. La répartition applicable est celle mentionnée dans la convention de formation et, en apprentissage, sur le contrat d'apprentissage. En cas d'écart entre le présent livret et ces documents contractuels, ce sont ces derniers qui font foi.

En alternance, ces 450 heures constituent le temps de formation. Le reste du temps est consacré à l'activité professionnelle chez l'employeur. La durée de réalisation du parcours est de douze mois, alignée sur les dates prévues au contrat d'apprentissage.

PÉRIODE EN ENTREPRISE OBLIGATOIRE POUR L'EXAMEN

L'accès aux épreuves suppose une période en entreprise d'une durée minimale de 280 heures pour le titre complet, et de 140 heures par CCP en cas d'accès partiel. Le candidat en présente la preuve au responsable de la session d'examen.

Pour les contrats d'alternance, cette période est incluse dans le temps de travail en entreprise : aucune démarche supplémentaire n'est nécessaire. Pour les parcours en formation continue, elle doit être réalisée et justifiée avant la session. ProFormance accompagne le stagiaire dans sa recherche et établit la convention correspondante.

Modalités pédagogiques

Le présentiel comprend les apports théoriques, les études de cas, les mises en situation de management et de gestion commerciale, et les ateliers de préparation aux épreuves, animés par un formateur. Le suivi pédagogique individualisé et les entretiens de mi-parcours et de bilan sont inclus dans ce volume.

Le e-learning asynchrone se déroule sur votre espace individuel Teachizy : ressources, quiz, travaux à rendre et évaluations en cours de formation, accessibles à tout moment. La formation alterne systématiquement théorie et cas pratiques, en s'appuyant sur les situations réellement rencontrées en entreprise par les apprenants.

Lieu de formation

Les séances en présentiel se déroulent dans les locaux de ProFormance, 156 avenue du Brézet à Clermont-Ferrand, ou, selon la configuration de la promotion, dans une salle mise à disposition par l'entreprise d'accueil, sous la responsabilité pédagogique de ProFormance. Le lieu retenu est précisé dans la convention de formation. En apprentissage, lorsque le lieu principal de réalisation de la formation diffère du siège du CFA, il est déclaré comme tel sur le contrat d'apprentissage.

Rythme d'alternance

Les 450 heures sont réparties sur les douze mois du parcours, sans rythme uniforme. Selon les périodes et les contraintes d'activité de l'entreprise, un mois peut être consacré exclusivement au e-learning, associer présentiel et e-learning, ou se dérouler intégralement en présentiel. Un calendrier prévisionnel d'alternance est établi avec l'entreprise avant le démarrage et remis à l'apprenant. Toute modification est communiquée à l'avance et donne lieu à une mise à jour du calendrier. Les heures réalisées sont tracées quotidiennement : émargement pour les séances en présentiel, relevés de connexion et de complétion sur Teachizy pour le e-learning.

Entretien de positionnement

Avant l'entrée en formation, un entretien de positionnement permet d'identifier votre niveau initial, de valider l'adéquation entre votre projet et la formation, et de définir un parcours individualisé si nécessaire. Cet entretien précède le parcours : il n'est pas décompté des 450 heures et n'est pas facturé.

Suivi et adaptation

Un accompagnement individualisé est assuré tout au long du parcours. Le parcours peut être adapté en cours de route pour répondre à une difficulté majeure rencontrée par l'apprenant : réaménagement du rythme, séquences de remédiation, tutorat renforcé ou aménagement des modalités d'évaluation. En apprentissage, trois points tripartites réunissent le CFA, l'apprenti et le maître d'apprentissage : un point de démarrage, un bilan intermédiaire et un bilan final.

Évaluation en cours de parcours

Études de cas écrites individuelles, quiz et mises en situation professionnelle, évaluations en cours de formation à la fin de chaque module, et rédaction du dossier professionnel en vue du passage devant le jury.

Moyens techniques et délai d'accès

L'espace individuel de formation sur la plateforme Teachizy est ouvert après l'inscription et la complétion du dossier administratif. Les séances en présentiel s'appuient sur des supports projetés, des études de cas et des mises en situation de management et de gestion observées ou filmées.

Un délai minimum de quatorze jours s'applique entre la validation de la candidature et l'entrée en formation. En apprentissage, ce délai court à compter de la validation du dossier de candidature et de l'entretien de positionnement, et non de la date de signature du contrat. L'entrée en formation suit ensuite le calendrier du contrat.

CCP 1 • RNCP41853BC01 • MANAGER L'ÉQUIPE DE SON PÉRIMÈTRE**Module 1 Animer l'équipe de son périmètre**

Rôle et posture du manager de proximité. Animation quotidienne, briefs, transmission des consignes, communication et motivation. Cohésion d'équipe et gestion des situations relationnelles. *Évaluation QCM et mise en situation d'animation d'équipe.*

Module 2 Planifier et coordonner l'activité

Organisation du travail, répartition des tâches et coordination du périmètre. Construction des plannings tenant compte des contraintes d'activité et des éventuelles situations de handicap. Suivi de l'activité et ajustements. *Évaluation Élaboration d'un planning d'équipe commenté.*

Module 3 Accompagner la performance individuelle

Fixation d'objectifs, entretiens individuels et feedback. Développement des compétences des collaborateurs. Traitement des situations difficiles dans le respect du cadre RH. *Évaluation Simulation d'un entretien d'accompagnement.*

Module 4 Contribuer au recrutement et à l'intégration

Définition du besoin et participation aux entretiens de recrutement. Parcours d'intégration et tutorat des nouveaux collaborateurs. Non-discrimination et égalité de traitement. *Évaluation Conception d'un parcours d'intégration.*

CCP 2 • RNCP41853BC02 • DÉVELOPPER LA DYNAMIQUE COMMERCIALE DE SON PÉRIMÈTRE**Module 5 Gérer l'approvisionnement et les stocks**

Prévisions de vente, passation et suivi des commandes, réception. Gestion des stocks, prévention des ruptures et de la démarque. Outils de gestion et indicateurs. *Évaluation Étude de cas d'approvisionnement et de gestion des stocks.*

Module 6 Mettre en œuvre le merchandising de l'offre

Implantation et tenue du linéaire, théâtralisation de l'offre, mise en avant et opérations promotionnelles. Respect de la politique commerciale et de la démarche RSE. *Évaluation Conception d'un plan d'implantation et présentation orale.*

Module 7 Améliorer l'expérience client

Analyse du parcours client et de la qualité de service. Traitement des réclamations et des litiges. Actions de fidélisation et de satisfaction sur le périmètre. *Évaluation Simulation de traitement d'une réclamation et plan d'amélioration.*

CCP 3 · RNCP41853BC03 · CONTRIBUER À LA PERFORMANCE ET À LA RENTABILITÉ

Module 8 Analyser la performance commerciale

Indicateurs de performance : chiffre d'affaires, panier moyen, taux de transformation, fréquentation. Conception et lecture d'un tableau de bord commercial. *Évaluation Complétion et analyse d'un tableau de bord commercial.*

Module 9 Analyser la rentabilité de son périmètre

Compte d'exploitation du périmètre, marges, coûts et démarque. Suivi de la masse salariale et des charges. Lecture des écarts entre prévisionnel et réalisé. *Évaluation Analyse d'un compte d'exploitation de périmètre.*

Module 10 Proposer et suivre des actions correctives

Diagnostic des écarts et identification des leviers. Construction d'un plan d'actions correctives, mise en œuvre et suivi. Reporting à la hiérarchie. *Évaluation Élaboration d'un plan d'actions et présentation en simulation de réunion.*

MODULES TRANSVERSES · PRÉPARATION À LA CERTIFICATION ET INSERTION

Cap certification

Méthodologie de rédaction du dossier professionnel. Appropriation du référentiel emploi, activités et compétences et du référentiel d'évaluation. Préparation aux épreuves et conception des supports exigés.

Objectif emploi

Réussir son CV, sa recherche d'emploi et son entretien. Contacts et ressources utiles.

Citoyenneté et valeurs de la République

Être citoyen en France aujourd'hui. Égalité entre les femmes et les hommes en milieu professionnel. Citoyenneté numérique, RGPD et réputation en ligne.

Conditions d'accès à la session d'examen

Vous êtes présenté à la certification dès lors que les évaluations en cours de formation ont été rendues, que le dossier professionnel a été rédigé et validé par l'organisme de formation, et que la période en entreprise de 280 heures minimum exigée pour le titre complet est justifiée.

Qui organise l'examen

La session d'examen est organisée par un organisme agréé par la DREETS pour le titre professionnel de manager d'établissement marchand. Le jury est habilité par le représentant territorial du ministère chargé de l'emploi et composé de professionnels du métier, conformément à l'article R. 338-6 du Code de l'éducation.

ProFormance est agréée par la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes pour organiser les sessions d'examen de ce titre professionnel, au titre de la décision d'agrément n° 32865684 du 10 août 2026. Vous êtes informé du lieu et de la date de votre session au moins un mois à l'avance.

Modalités d'évaluation par bloc

Bloc de compétences	Modalités	Durée
CCP 1 — Manager l'équipe de son périmètre	Présentation d'un projet réalisé en amont, puis entretien technique avec le jury	1 h 10
CCP 2 — Développer la dynamique commerciale de son périmètre	Mise en situation professionnelle, puis entretien technique avec le jury	5 h 30
CCP 3 — Contribuer à la performance et à la rentabilité	Présentation d'un projet réalisé en amont, puis entretien technique avec le jury	1 h 00

À ces épreuves s'ajoute un entretien final avec le jury, qui porte notamment sur le dossier professionnel. Le déroulé détaillé de chaque épreuve, ainsi que les productions à préparer, sont communiqués aux candidats avant la session.

Source : fiche RNCP 41853, référentiel d'évaluation en vigueur. Les durées indiquées sont celles de l'évaluation de chaque bloc.

Résultat

Le jury délivre le titre professionnel Manager d'établissement marchand de niveau 5 en cas de validation complète. En cas de validation partielle, le ou les CCP obtenus vous sont délivrés et restent capitalisables en vue de l'obtention du titre. ProFormance délivre par ailleurs une attestation de fin de formation précisant les objectifs, la nature et la durée de l'action ainsi que les résultats des évaluations.

Tarifs

Parcours	Tarif net de taxe
En alternance, apprentissage ou professionnalisation	5 098 €
En formation continue	5 000 €

TVA non applicable, article 261-4-4° a du Code général des impôts.

Le prix comprend l'accès aux contenus pédagogiques, l'animation des séances en présentiel, le suivi pédagogique individualisé et les évaluations prévues au programme. Les frais annexes, tels que les frais de session d'examen, les déplacements et les équipements spécifiques, ne sont pas inclus sauf mention contraire dans la convention ou le contrat.

Le tarif applicable en alternance intègre, en complément du parcours pédagogique, l'ingénierie du calendrier d'alternance, la coordination avec le maître d'apprentissage, les points tripartites de suivi, le suivi de l'assiduité et la gestion administrative du contrat.

Financement

En apprentissage, le coût est pris en charge par l'opérateur de compétences de l'entreprise, dans la limite du niveau de prise en charge applicable à la certification. Aucun frais n'est facturé à l'apprenti, conformément à l'article L. 6211-1 du Code du travail.

Au titre du plan de développement des compétences, le financement est assuré par l'employeur, éventuellement avec le concours de son opérateur de compétences. Pour le compte personnel de formation, les autres dispositifs et le financement personnel, nous consulter. ProFormance ne saurait être tenue responsable d'un refus de prise en charge par un financeur.

Nous contacter

Inscriptions et informations direction@proformance-formations.com • 06 33 98 19 74

Support pédagogique peda@proformance-formations.com

Adresse 156 avenue du Brézet, 63100 Clermont-Ferrand

Nos résultats

La première promotion préparée par ProFormance est en cours. Nos indicateurs de résultats, à savoir la réussite à la certification, la satisfaction, l'interruption en cours de parcours, l'insertion, la poursuite de parcours et le taux de rupture en apprentissage, seront publiés sur proformance-formation.com à l'issue de la première session de certification.

En application de l'article L. 6111-8 du Code du travail, les indicateurs de résultats de chaque centre de formation d'apprentis sont par ailleurs rendus publics chaque année, dès lors que les effectifs concernés sont suffisants : taux d'obtention des titres, taux de poursuite d'études, taux d'interruption en cours de formation, taux d'insertion professionnelle des sortants, valeur ajoutée de l'établissement et taux de rupture des contrats d'apprentissage. Ces données sont diffusées par les ministères concernés sur la plateforme InerJeunes, accessible sur inerjeunes.education.gouv.fr.

Données nationales de la certification

Le titre professionnel Manager d'établissement marchand a été créé par l'arrêté du 4 décembre 2025. Les données statistiques nationales de la certification seront publiées sur la fiche RNCP 41853 au fur et à mesure des premières sessions. Ces données sont nationales et ne constituent pas les résultats de ProFormance.

Voies d'accès à la certification

Le titre est accessible par la formation continue, le contrat d'apprentissage, le contrat de professionnalisation et la validation des acquis de l'expérience. Il n'est pas accessible par candidature individuelle ni sous statut d'élève ou d'étudiant.

Équivalences et passerelles

Les équivalences, correspondances et passerelles avec d'autres certifications sont consultables sur la fiche RNCP 41853, sur francecompetences.fr.

Suites de parcours et débouchés

Le titre ouvre l'accès à des fonctions d'encadrement dans le commerce et prépare une poursuite possible vers une certification de niveau 6 du champ commercial et du management. Le titre peut également être complété par des certificats complémentaires de spécialisation.

Les emplois visés sont ceux de manager de rayon, manager d'espace commercial, responsable de magasin, chef de rayon, gérant de magasin, responsable de point de vente et gestionnaire de centre de profit. Les secteurs concernés sont notamment les grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires, les boutiques, les négoce interentreprises et le commerce à distance. Codes ROME : D1502, D1503, D1508, D1509.

Accueil des personnes en situation de handicap

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription, nous étudions avec le candidat, à travers un questionnaire dédié, les aménagements à mettre en place pour favoriser son apprentissage : adaptation des supports, du rythme et des modalités d'animation, et demande d'aménagement des épreuves de certification auprès du certificateur. Une demande peut être formulée à tout moment du parcours, et pas uniquement à l'inscription.

VOTRE INTERLOCUTRICE

Référente handicap et mobilité : Sonia Boufafa, direction@proformance-formations.com, 06 33 98 19 74.

Accessibilité des locaux

Les conditions d'accès aux locaux de formation sont étudiées avec chaque candidat concerné avant l'entrée en formation. Lorsque la configuration d'une salle ne permet pas un accueil adapté, une solution alternative est recherchée : salle accessible mise à disposition, séance organisée dans les locaux de l'entreprise d'accueil, ou basculement de la séquence en distanciel synchrone. Cette solution est formalisée par écrit avec l'apprenant.

Accessibilité des supports et des outils

Les supports pédagogiques et les ressources mises à disposition sur la plateforme sont conçus dans un souci de lisibilité et d'adaptabilité : contraste, taille de police, formats modifiables, alternatives aux contenus audiovisuels sur demande. Les adaptations nécessaires sont réalisées à la demande de l'apprenant ou sur préconisation de la référente handicap.

Nos partenaires

AGEFIPH Auvergne-Rhône-Alpes 0 800 11 10 09 · auralp@agefiph.asso.fr · agefiph.fr

MDPH du Puy-de-Dôme 11 rue Vaucanson, 63100 Clermont-Ferrand · 04 73 74 51 20 · mdph.puy-de-dome.fr

Cap emploi 63 19 boulevard Berthelot, 63400 Chamalières · 04 73 16 18 18 · capemploi63.com

Règlement intérieur

Le règlement intérieur applicable aux apprenants vous est remis avec le présent livret, avant votre inscription définitive, et signé lors de votre entrée en formation. Il précise les règles d'hygiène et de sécurité, les règles disciplinaires et les droits de la défense de l'apprenant. Il définit également les modalités de fonctionnement du conseil de perfectionnement et de désignation de ses membres.

Conseil de perfectionnement

Conformément à l'article L. 6231-3 du Code du travail, ProFormance a institué un conseil de perfectionnement, placé auprès de la direction du CFA, dont la fonction est de veiller à son organisation et à son fonctionnement. Ce conseil examine notamment le projet pédagogique, les conditions générales d'accueil et d'accompagnement des apprentis, y compris des apprentis en situation de handicap, l'organisation et le déroulement des formations, les conditions de perfectionnement pédagogique des formateurs, et l'organisation des relations entre les entreprises et le centre. Il comprend des représentants des apprentis, qui peuvent y porter toute question relative au déroulement de leur formation.

Réclamations

Toute réclamation relative au déroulement de la formation est adressée par écrit à peda@proformance-formations.com. Elle est enregistrée, instruite, et une réponse écrite vous est apportée dans un délai maximum de quatorze jours. En cas de désaccord persistant, la réclamation est portée devant la direction à direction@proformance-formations.com.

Médiateur de l'apprentissage

En cas de différend avec votre employeur ou avec le CFA, vous pouvez saisir le médiateur de l'apprentissage désigné par la chambre consulaire dont relève l'entreprise, chambre de commerce et d'industrie, chambre de métiers et de l'artisanat ou chambre d'agriculture, conformément à l'article L. 6222-39 du Code du travail. Cette saisine est gratuite. Elle constitue un préalable obligatoire lorsque la rupture du contrat est à l'initiative de l'apprenti.

Rupture du contrat d'apprentissage

Le contrat d'apprentissage peut être rompu librement par l'une ou l'autre des parties pendant les 45 premiers jours, consécutifs ou non, de formation pratique en entreprise. Au-delà, la rupture suppose un accord écrit des deux parties ou relève des cas prévus par la loi. En cas de rupture, ProFormance vous accompagne dans la recherche d'un nouvel employeur et vous permet, pendant six mois, de poursuivre votre formation, conformément à l'article L. 6231-2 du Code du travail.

Référent mobilité européenne et internationale

Conformément à l'article L. 6231-2 du Code du travail, ProFormance a désigné une référente chargée d'accompagner les apprentis souhaitant réaliser une période de mobilité en Europe ou à l'international : Sonia Boufafa, direction@proformance-formations.com.

Données personnelles

Les données personnelles collectées sont utilisées uniquement pour la gestion administrative et pédagogique de votre parcours, ainsi que pour répondre aux obligations déclaratives légales. Elles sont conservées pendant la durée du parcours puis archivées pour la durée requise par les obligations légales et par les financeurs. Conformément au règlement général sur la protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition, exerçable auprès de direction@proformance-formations.com. Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Article 1 Objet. Les présentes conditions générales de vente définissent les modalités et conditions dans lesquelles ProFormance propose et dispense des actions de formation professionnelle, conformément aux dispositions du Code du travail. Toute inscription implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions par le client ou le stagiaire.

Article 2 Identification de l'organisme. ProFormance, SAS, organisme de formation professionnelle et centre de formation d'apprentis. Siège : 156 avenue du Brézet, 63100 Clermont-Ferrand. SIRET 992 003 939 00012. Déclaration d'activité n° 84 63 06433 63 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes, cet enregistrement ne valant pas agrément de l'État. UAI 0632125T. Certifié Qualiopi sous le n° 25FOR01807.1 au titre des actions de formation et des actions de formation par apprentissage. Présidente : Sonia Boufafa. Responsable pédagogique : Perrine Lesbarrères. Contact : direction@proformance-formations.com, 06 33 98 19 74.

Article 3 Champ d'application. Les présentes conditions s'appliquent à l'ensemble des formations proposées par ProFormance, quels que soient le mode de formation, présentiel, distanciel ou hybride, et le type de public, particulier, salarié, demandeur d'emploi ou entreprise. Les formations par apprentissage font l'objet des dispositions spécifiques de l'article 16.

Article 4 Modalités d'inscription. L'inscription devient définitive après validation de l'adéquation du besoin lors de l'entretien de positionnement, réception du dossier d'inscription complet, signature de la convention ou du contrat de formation, et respect du délai légal d'accès à la formation. ProFormance se réserve le droit de refuser une inscription si les prérequis ne sont pas remplis.

Article 5 Tarifs. Les tarifs sont indiqués en euros nets de taxes, la TVA n'étant pas applicable en vertu de l'article 261-4-4° a du Code général des impôts. Le prix inclut l'accès aux contenus pédagogiques, l'animation des séances en présentiel, le suivi pédagogique individualisé et les évaluations prévues au programme. Les frais annexes, session d'examen, déplacements et équipements spécifiques, ne sont pas inclus sauf mention contraire.

Article 6 Modalités de paiement. Sauf dispositions particulières, le paiement s'effectue selon l'échéancier défini dans la convention ou le contrat. Tout retard de paiement peut entraîner, après mise en demeure restée sans effet, la suspension de l'accès à la plateforme de formation. L'attestation de fin de formation prévue à l'article L. 6353-1 du Code du travail est délivrée en tout état de cause, de même que les résultats de certification, qui relèvent du certificateur. La présente clause ne s'applique pas aux apprentis, qui ne supportent aucun frais de formation.

Article 7 Dispositions propres aux contrats conclus avec un particulier. Lorsque la formation est financée par la personne physique qui s'inscrit à titre individuel, un contrat de formation professionnelle est conclu conformément aux articles L. 6353-3 et suivants du Code du travail. Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration du délai de rétractation. À l'issue de ce délai, il ne peut être demandé plus de trente pour cent du prix convenu ; le solde est réglé au fur et à mesure du déroulement de la formation.

Article 8 Droit de rétractation des particuliers. Conformément à l'article L. 6353-5 du Code du travail, la personne physique qui contracte à titre individuel dispose d'un délai de rétractation de dix jours à compter de la signature du contrat de formation professionnelle. Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le délai de rétractation de quatorze jours prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation s'applique.

Article 9 Financements. Les formations peuvent être financées à titre personnel, par un employeur, ou par un organisme financeur, opérateur de compétences ou compte personnel de formation notamment. ProFormance ne saurait être tenue responsable en cas de refus de prise en charge par un financeur.

Article 10 Annulation, report et abandon. Toute annulation doit être notifiée par écrit. Les conditions financières applicables sont précisées dans la convention ou le contrat. En cas d'abandon en cours de formation, seules les heures effectivement réalisées sont dues. Lorsque le stagiaire est empêché de suivre la formation par un cas de force majeure dûment reconnu, le contrat est résilié et seules les prestations effectivement dispensées sont dues.

Article 11 Inexécution de la prestation. Conformément à l'article L. 6354-1 du Code du travail, en cas d'inexécution totale ou partielle d'une action de formation, ProFormance rembourse au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait. Ces sommes ne peuvent être imputées par l'employeur sur son obligation de participation au développement de la formation professionnelle continue, ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par un organisme financeur.

Article 12 Obligations de l'apprenant. L'apprenant s'engage à suivre la formation avec assiduité, à respecter le règlement intérieur, à adopter un comportement respectueux, et à utiliser les ressources pédagogiques de manière conforme. Toute fraude ou plagiat peut entraîner une sanction disciplinaire dans les conditions prévues au règlement intérieur, dans le respect des droits de la défense.

Article 13 Obligations de l'employeur en alternance. L'employeur s'engage à désigner un maître d'apprentissage ou un tuteur remplissant les conditions légales, à libérer l'alternant sur l'intégralité des temps de formation prévus au calendrier d'alternance, à confier des activités en lien avec la certification préparée, et à participer aux points de suivi organisés par ProFormance. Le temps passé en formation est du temps de travail effectif et reste rémunéré.

Article 14 Responsabilités. ProFormance s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne réalisation de la formation. Sa responsabilité ne peut être engagée en cas de force majeure, de défaillance technique indépendante de sa volonté, ou de mauvaise utilisation des outils par l'apprenant.

Article 15 Propriété intellectuelle. Les supports pédagogiques sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction, diffusion ou utilisation sans autorisation écrite est strictement interdite.

Article 16 Dispositions spécifiques à l'apprentissage. Les formations dispensées dans le cadre de l'apprentissage sont régies par le Code du travail, le contrat d'apprentissage et les règles propres au financement de l'apprentissage. Aucun frais de formation n'est facturé à l'apprenti. En cas de rupture du contrat, ProFormance applique les dispositions de l'article L. 6231-2 du Code du travail rappelées à la section 08 du présent livret.

Article 17 Données personnelles. Les données personnelles sont collectées uniquement pour la gestion administrative et pédagogique et pour répondre aux obligations légales de l'organisme. Conformément au règlement général sur la protection des données, toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition.

Article 18 Réclamations et médiation. Toute réclamation doit être adressée par écrit à ProFormance. Une réponse écrite est apportée dans un délai maximum de quatorze jours, selon la procédure interne décrite à la section 08. Les apprentis peuvent saisir le médiateur de l'apprentissage de la chambre consulaire dont relève l'entreprise, conformément à l'article L. 6222-39 du Code du travail.

Article 19 Droit applicable et litiges. Les présentes conditions sont soumises au droit français. En cas de litige, une solution amiable est recherchée avant toute action judiciaire. À défaut, le tribunal compétent est celui du siège de l'organisme de formation. Cette attribution de compétence ne s'applique pas aux clients ayant la qualité de consommateur, pour lesquels les règles de compétence prévues par le Code de la consommation et le Code de procédure civile demeurent applicables.



PROFORMANCE • 156 AVENUE DU BRÉZET • 63100 CLERMONT-FERRAND

SIRET 992 003 939 00012 • NDA 84 63 06433 63 • UAI 0632125T • QUALIOPI 25FOR01807.1

Livret d'accueil TP Manager d'établissement marchand RNCP 41853 • Version 2026-1 • Mise à jour septembre 2026