



CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS

LIVRET D'ACCUEIL

TITRE PROFESSIONNEL
CONSEILLER DE VENTE

RNCP 37098 • NIVEAU 4 • ALTERNANCE OU FORMATION CONTINUE

Certification délivrée par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion
Titre créé par l'arrêté du 28 septembre 2022 - Enregistrement valable jusqu'au 25 janvier 2028

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 conseiller de vente assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations, auprès d'une clientèle de particuliers et parfois de professionnels, dans un environnement omnicanal. Il contribue à l'efficacité commerciale de l'unité marchande, participe à la gestion des flux de marchandises et au merchandising, et améliore l'expérience client par le conseil, la vente et la fidélisation.

Il intègre les usages du numérique et de l'omnicanal dans sa relation client, valorise l'offre et l'image de l'enseigne, et tient compte d'éventuelles situations de handicap chez le client ou dans son entourage.

Une certification en deux blocs

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences, appelés certificats de compétences professionnelles. Le CCP 1, référencé RNCP37098BC01, porte sur la contribution à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal. Le CCP 2, référencé RNCP37098BC02, porte sur l'amélioration de l'expérience client dans un environnement omnicanal.

Le titre s'obtient soit à l'issue d'un parcours de formation, soit par capitalisation des deux 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

Assurer une veille professionnelle et commerciale, participer à la gestion des flux marchands, contribuer au merchandising et analyser vos performances commerciales.

Représenter l'unité marchande et contribuer à sa valorisation, conseiller le client en conduisant l'entretien de vente, assurer le suivi de vos ventes et contribuer à la fidélisation.

Public concerné

Alternants en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation. Salariés en poste souhaitant évoluer vers une fonction de vente-conseil. 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 37098 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 la vente et la relation client, et la validation de cet entretien. Lorsque le positionnement fait apparaître des besoins sur l'écrit professionnel, 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 la réalisation d'une période en entreprise, dont la durée minimale est fixée par la réglementation du titre professionnel (arrêté du 28 septembre 2022). 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 simulations d'entretien de vente 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 simulations d'entretien de vente 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 • RNCP37098BC01 • CONTRIBUER À L'EFFICACITÉ COMMERCIALE EN OMNISCANAL

Module 1 Introduction au métier de conseiller de vente

Panorama des métiers du commerce et de la vente-conseil, environnement omniscanal, secteurs et débouchés. Posture et déontologie commerciale. Compétences clés : écoute active, communication, sens du service, autonomie. *Évaluation QCM et étude de cas sur le rôle du conseiller de vente.*

Module 2 Assurer une veille professionnelle et commerciale

Structurer une veille sur les produits, l'offre, la concurrence et les tendances. Sources d'information et outils numériques. Actualisation des connaissances produits et services. *Évaluation Production d'une note de veille et présentation orale.*

Module 3 Participer à la gestion des flux marchands

Réception et contrôle des marchandises, réassort, gestion des stocks et des réserves. Prévention et traitement de la démarque. Outils de suivi. *Évaluation Étude de cas sur la gestion des flux et des stocks.*

Module 4 Contribuer au merchandising

Implantation et mise en valeur de l'offre, respect du concept marchand, PLV, opérations commerciales et promotions. Théâtralisation du point de vente. *Évaluation Conception d'une implantation et présentation orale.*

Module 5 Analyser ses performances commerciales

Indicateurs de vente : chiffre d'affaires, panier moyen, taux de transformation, indice de vente. Lecture d'un tableau de bord et propositions d'amélioration. *Évaluation Complétion et analyse d'un tableau de bord.*

CCP 2 • RNCP37098BC02 • AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT EN OMNISCANAL

Module 6 Représenter et valoriser l'unité marchande

Image et valeurs de l'enseigne, communication commerciale, réseaux sociaux et e-réputation, accueil et représentation. *Évaluation Création d'un support de communication et présentation orale.*

Module 7 Conduire l'entretien de vente en omnicanal

Structure de l'entretien : découverte, argumentation (CAB, SONCAS), traitement des objections, conclusion. Vente additionnelle et complémentaire. Articulation des canaux physique et digital. Prise en compte du handicap. *Évaluation Simulation d'un entretien de vente complet.*

Module 8 Assurer le suivi de ses ventes

Suivi des commandes et des livraisons, service après-vente, traitement des réclamations et des litiges. Collaboration avec les services internes et outils de suivi. *Évaluation Simulation de traitement d'une réclamation client.*

Module 9 Contribuer à la fidélisation

Notions de satisfaction et de fidélisation, programmes et actions de fidélité, relance des clients, animation de la relation client omnicanale. *Évaluation Conception d'une action de fidélisation.*

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 exigée par la réglementation du titre est justifiée.

Qui organise l'examen

La session d'examen est organisée par un organisme agréé par la DREETS pour le titre professionnel de conseiller de vente. 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. 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 — Contribuer à l'efficacité commerciale en omnicanal	Mise en situation professionnelle, entretien technique et questionnement à partir de productions	2 h 35
CCP 2 — Améliorer l'expérience client en omnicanal	Mise en situation professionnelle et questionnement à partir de productions	1 h 15

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 37098, référentiel d'évaluation en vigueur. Les durées indiquées sont celles de l'évaluation de chaque bloc.

Résultat

Le jury délivre le titre professionnel Conseiller de vente de niveau 4 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	5 400 €
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 InerJeuves, accessible sur inerjeunes.education.gouv.fr.

Données nationales de la certification

Les statistiques nationales de la certification sont publiées sur la fiche RNCP 37098, pour l'ensemble des organismes préparant au titre. 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 37098, sur francecompetences.fr.

Suites de parcours et débouchés

Poursuite possible vers une certification de niveau 5 du champ commercial : titre professionnel Négociateur technico-commercial, titre professionnel Manager d'établissement marchand, référencé RNCP 41853 et proposé par ProFormance, ou BTS MCO et NDRC. Le titre peut également être complété par des certificats complémentaires de spécialisation.

Les emplois visés sont ceux de conseiller de vente, vendeur conseil, vendeur expert, vendeur technique, conseiller clientèle, vendeur en magasin et magasinier vendeur. Les secteurs concernés sont notamment les grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires, les magasins spécialisés, les boutiques et le commerce de gros. Codes ROME : D1209, D1210, D1211, D1212, D1214.

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 • QUALIOPF 25FOR01807.1

Livret d'accueil TP Conseiller de vente RNCP 37098 • Version 2026-1 • Mise à jour septembre 2026