

# FORMATIONS 2020

*Les compétences humaines au service des commerces de proximité*



**Proximité France  
Coopérative**





# SOMMAIRE

- 4 LE GT FORMATION
- 5 UP FORMATIONS
- 6 LE SITE UP FORMATIONS
- 7 FINANCEMENT
- 8 FORMATIONS PRIORITAIRES POUR 2020

## Nos métiers

- 9 Fruits et légumes niveau 1
- 10 Fruits et légumes niveau 2
- 11 Employé commercial
- 12 Hôte(sse) de caisse
- 13 L'Humain au cœur de la Proxi

## Nos obligations

- 15 Les obligations du chef d'entreprise
- 16 Plan de Maîtrise Sanitaire libre-service
- 17 Plan de Maîtrise Sanitaire rayon traditionnel
- 18 Accessibilité

## Nos équipes

- 19 Management niveau 1
- 20 Management niveau 2
- 21 Management niveau 3

## 22 FORMATIONS ÉLIGIBLES PARTENAIRE I4

## Nos métiers

- 23 Piloter la gestion des rayons
- 24 100 % client : la fidélisation en magasin
- 25 Être promoteur du rayon vins
- 26 Optimiser son rayon boucherie (collaborateur)
- 27 Comprendre le rayon boucherie
- 28 Autour du U Associé

## Nos obligations

- 30 Sauveteur Secouriste du Travail (SST)
- 31 PRAP
- 32 Plan d'évacuation et risque incendie
- 33 DUERP

## Les autres formations

- 34 Être tuteur d'équipe (contrat prof et Pro A)
- 35 Les réseaux sociaux
- 36 Formation Excel (tableau de bord)

- 37 LES PRESTATAIRES UP FORMATIONS
- 38 BULLETIN D'INSCRIPTION

## LE MOT du Président Jean-Marc Maccario

*“La trajectoire est connue: donner aux magasins, aux Associés, à tous nos Collaborateurs, les moyens d'être performants pour servir avec un haut degré de qualité les Clients U. Nous entamons la phase 2 de l'ambition collective sur la Formation Professionnelle: la mise en place de UP Formations, votre organisme spécialisé pour porter la concrétisation de vos actions de formation. Un site internet dédié aux magasins va se mettre en place en début d'année: connaître les offres de formation, s'y inscrire, déposer des offres d'emploi, connaître son historique de formation, autant de services qui vont devenir réalité pour nous aider à nous améliorer sans cesse.*

*UPF, UP Formations, vont continuer à travailler avec des Partenaires historiques de grande qualité. Le GT Formation est le pilote auprès de votre Conseil d'Administration pour réaliser cette ambition : être la meilleure proximité au service des Clients U.*

*Bien à vous”*

# LE GT FORMATION

## Historique

Le GT formation de la Coopérative existe depuis juin 2018. Il est le résultat d'un questionnaire auprès de l'ensemble des magasins pour déterminer les besoins, les freins et les priorités du parc. Attaché au Comité commercial de la Coopérative, il réunit les Associés des deux conventions collectives (+11 et -11 salariés) autour des « experts » partenaires ou collaborateurs. Il se réunit tous les mois (ou tous les deux mois suivant les enjeux).

## Missions

- Détermine les besoins prioritaires en formations pour le parc.
- Détermine les règles d'attributions du financement des magasins suivant les conventionnelles des deux conventions collectives.
- Valide et assure la mise à jour des formations et s'assure du développement des acquis de compétences auprès des formés.
- Pilote l'équilibre du fonctionnement global de l'organisme de formation UP FORMATIONS.

### PARTICIPANTS ASSOCIÉS:

- **Renaud BANCOURT** - Associé Utile TOULON  
Réfèrent du GT - Administrateur de la FECP - Invité au Conseil d'administration UPF
- **Karen RICHARD** - Associée U Express CALVISSON  
Administratrice au Conseil d'administration d'UPF - Représente la Commission Ressources Humaines Associé
- **Frédéric ROMAIN** - Directeur opérationnel Parc Utile CAP SUD
- **Sylvie VERCHERAT** - Associée Utile QUINCIEUX - Membre du GT

### PARTICIPANTS EXPERTS COLLABORATEURS UPF:

- **Christophe GUIGNES** - Directeur Réseau  
Administrateur de la FECP - Signataire des conventions de financement avec Opcommerce
- **Auréliе TORMOS** - Responsable pôle Performances points de vente  
Référente permanente du GT Formation
- **Directeur UP FORMATIONS**
- **Nelly ROUX** - Assistante Direction Réseau
- **Coline QUILES** - Alternante Formation

### PARTICIPANTS EXPERTS PARTENAIRES:

- **Alexandra MATHEY** - Déléguée régionale PACA/Corse - Opcommerce
- **Stéphanie BRIAND** - Conseillère emploi-formation pour l'Opcommerce, référente UPF
- **Collaborateurs i4 Formation Conseil** - OF partenaire privilégié (ingénierie)
- **Autres OF ou compétences** - suivant les besoins du GT

## les résultats de 2019 :

### Pour les -11 salariés:

290 000€ d'investissement en actions de formations réalisées. En 2018, l'investissement était de 130 000€. C'est donc une croissance de 223% au service de l'amélioration de vos compétences dans les points de vente.

### Pour les +11 salariés:

140 000€ d'investissement en actions de formations réalisées. En 2018, l'investissement était de 41 000€. C'est donc une croissance de 341% au service de l'amélioration de vos compétences dans les points de vente.

## les Formations et outils mis en œuvre

CRÉATION DU SITE INTERNET  
DE FORMATION  
UP FORMATIONS

FILM « ETRE UN ASSOCIÉ U PROXIMITÉ »

FILM « LA RELATION CLIENT EN MAGASIN »

## Les compétences humaines au service des commerces de proximité

### Contexte :

La réforme de la Formation Professionnelle en place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 réduit fortement la capacité de formation pour les entreprises de + 11 salariés. La formation est l'axe prioritaire dans nos métiers pour apporter la compétence attendue, dans une compétition dure entre les Enseignes.

UPF veut construire une stratégie de long terme sur l'ensemble des piliers de la Formation Professionnelle pour donner les meilleures armes à son parc : compétences sur les métiers, compétences sur les fonctions, alternance, apprentissage, formations digitalisées, formations «en proximité locale des points de vente», partages d'expérience...

Cette volonté se concrétise, depuis août 2019, par la création d'une structure propre à la Coopérative, pour mettre en œuvre au service des magasins, les axes de la formation sur le long terme.

### Missions

- Organise et assure la réalisation des formations déterminées par le GT Formation UPF
- Accompagne les points de vente dans toutes les procédures administratives attachées à la réalisation des formations
- Détermine les partenaires (organismes de formation, formateurs, outils) qui assurent la réalisation des actions de formation
- Porte la gestion du site UP FORMATIONS au service des points de vente.
- Accompagne la stratégie de recrutement des points de vente (CDD - CDI - Alternance - Apprentissage)

✓ UP FORMATIONS, à partir de janvier 2020, sera votre partenaire immédiat pour toutes vos demandes de formation, quel que soit l'organisme de formation ou le sujet à traiter.

✓ UP FORMATIONS, suivant votre accord, va gérer vos demandes de formation en lien avec l'Opcommerce et fera le lien avec les différents partenaires.

✓ UP FORMATIONS répondra aux demandes de formation INTRA (uniquement pour les salariés de votre magasin), ou INTER (les salariés de plusieurs magasins). Les formations pourront se faire dans votre magasin (devis), dans les salles «magasins UPF» ou dans des salles d'OF partenaires.

✓ UP FORMATIONS va assurer vos historiques de formation pour vos magasins et vos collaborateurs: vous aurez accès aux actions de formation réalisées et vous serez alertés pour les mises à niveau (SST par exemple).

### Le savez-vous ?

Vous pourrez déposer vos offres d'emploi (CDD - CDI - Alternance - Apprentissage) sur le site UP FORMATIONS. Votre organisme de formation vous fera suivre les candidatures.

Deux campagnes de communication sont prévues pour vos magasins en 2020 pour faire connaître le site et donner de la visibilité à vos offres d'emploi.

Courant Mai - Juin 2020, nous ouvrirons la 1<sup>ère</sup> campagne « Alternance - Manager magasin » pour permettre de préparer l'avenir.

# UP FORMATIONS - LE SITE



## Mise en place JANVIER 2020:

(sur tablettes, sur ordinateurs et sur smartphones)

Vous recevrez vos codes de connexion et MDP en décembre par courrier et par la messagerie @systeme-u.fr

Vous aurez à valider votre compte Magasin et y renseigner les MDP de votre Opcommerce à la 1ère connexion.

Vous aurez accès à toutes les formations et vous pourrez vous inscrire aux sessions

A chaque demande, UP FORMATIONS vous contactera pour réaliser le dossier de prise en charge, et/ou approfondir votre demande afin de bien y répondre.

J'accède à toutes les formations disponibles

Je dépose mes offres d'emploi

Je connais mes historiques

J'accède à la documentation en ligne: commerce, social, technique, qualité, hygiène, etc.

J'accède à des formations e-learning « maison »

J'ai une équipe spécialisée, à mon écoute, et qui m'accompagne dans ma stratégie de formation: conseil, plan de compétences, audits formation, plan individualisé...

*le savez-vous ?*

L'organisme UP FORMATIONS est votre allié sur tout le processus de montée en compétences pour vous, vos collaborateurs. Il vous accompagne dans les solutions de financement et dans l'optimisation de vos besoins.

# FINANCEMENT

## Le financement de la formation : comment ça marche ?

La Coopérative U Proximité France signe deux conventions « Réseau » pour le financement de la formation professionnelle des magasins :

### - de 11 salariés

#### **Pour les magasins de - 11 salariés qui appliquent la CCN 3244**

Les fonds octroyés dépendent d'un plan stratégique validé par une commission de la formation professionnelle paritaire nationale de la branche, qui s'ajoutent au fond dit de droit « commun » déterminé selon le nombre de salariés du parc. Chaque magasin cotise pour la formation 0.55 % de sa masse salariale + 0.15 % pour la conventionnelle de branche + 1 % MS CDD.

### + de 11 salariés

#### **Pour les magasins de + 11 salariés qui appliquent la CCN 3305**

Il s'agit des fonds dits de droit commun déterminés par le nombre de salariés de l'ensemble des magasins qui constituent le parc de la convention signée. Chaque magasin cotise 1% de sa masse salariale + 1 % MS CDD.

### Le savez-vous ?

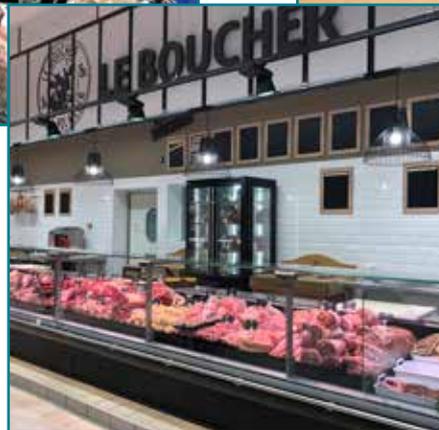
UP FORMATIONS s'efforcera toujours de vous accompagner pour bénéficier des prises en charge les plus avantageuses.

C'est votre interlocuteur privilégié pour assurer la compétence de vos collaborateurs. Il existe différentes options qui dépendent souvent des besoins particuliers de chaque magasin.

(\*) Les prises en charge sont validées par le Directeur Réseau qui en fait part mensuellement au GT Formation d'UPF. Il n'y a pas de fond « bloqué » par magasin : attention pour ceux ou celles qui souhaitent faire des formations en fin d'année, il faut vous inscrire dès le début de l'année pour vous donner accès à une prise en charge. En cas d'annulation à moins d'un mois, vous serez facturé de la moitié de la formation prévue. Une absence lors de la formation hors prévenance fera l'objet d'une facturation intégrale. Les prises en charge dépendent toujours des fonds disponibles. (Voir les conditions générales de vente)

\*Sous réserve du budget global dédié aux 2 conventions, la prise en charge est intégrale pour les formations prioritaires du catalogue.

\*Pour les autres formations : UP FORMATIONS indique si la prise en charge est possible (globale ou partielle) ou pas.



« Ne demandez pas ce que votre client peut faire pour vous mais ce que **vous pouvez faire pour vos clients** »

*Faith Popcorn*

## Nos métiers

### METTRE EN VALEUR SON RAYON FRUITS & LÉGUMES (NIVEAU I)

#### OBJECTIFS

- Améliorer les achats (quantité, prix et services).
- Optimiser la rentabilité (achats, rotation des produits, casse, démarque).
- Valoriser l'implantation du rayon, rendre plus attractive l'offre en magasin pour développer le CA et les marges.
- Avoir une bonne maîtrise et expertise des produits fruits et légumes.

#### PUBLIC

Toute personne (employé, responsable fruits et légumes, responsable de magasin) souhaitant optimiser son savoir-faire et ses compétences dans la gestion d'un rayon fruits et légumes.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



14 heures  
soit 2 jours

#### PARCOURS

Connaître les produits fruits et légumes.

Connaître les principes d'étiquetage et les obligations en matière d'hygiène et de fraude.

Optimiser la rentabilité du rayon en fonction de la saisonnalité.

Savoir implanter un rayon en fonction de la saisonnalité.

Application pratique sur le terrain.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles visent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

23 et 24/03 - Entraigues  
17 et 18/09 - Entraigues  
03 et 04/02 - Montpellier  
19 et 20/11 - Montpellier  
20 et 21/01 - Pianotoli  
08 et 09/09 - Pianotoli  
10 et 11/09 - Borgo  
18 et 19/03 - Toulon  
17 et 18/11 - Toulon

02 et 03/04 - Nice  
23 et 24/09 - Nice  
18 et 19/02 - Lyon  
22 et 23/10 - Lyon  
25 et 26/03 - Collonges  
04 et 05/11 - Collonges  
31/03 et 01/04 - Sisteron  
19 et 20/10 - Sisteron

## Nos métiers

### PERFECTIONNEMENT RAYON FRUITS ET LÉGUMES (NIVEAU II)

#### OBJECTIFS

- Connaître sa clientèle et sa consommation.
- Connaître sa concurrence.
- Être expert dans son rayon.
- Rendre son rayon attractif.
- Maîtriser la rentabilité de son rayon.

#### PUBLIC

Toute personne (employé, responsable fruits et légumes, responsable de magasin) souhaitant optimiser son savoir-faire et ses compétences dans la gestion d'un rayon fruits et légumes.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



7 heures  
soit 1 jour

#### PARCOURS

Approfondir ses connaissances produits.

Les fruits exotiques.

Les achats et la gestion de la «resserre».

Connaître le marché bio.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles visent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

21/02 - Entraigues  
05/10 - Entraigues  
04/03 - Montpellier  
02/12 - Montpellier  
25/02 - Pianotolli  
14/10 - Pianotolli  
26/02 - Borgo  
15/10 - Borgo  
12/05 - Toulon

23/11 - Toulon  
29/04 - Nice  
06/10 - Nice  
10/03 - Lyon  
03/11 - Lyon  
28/02 - Collonges  
21/10 - Collonges  
13/05 - Sisteron  
25/11 - Sisteron

## Nos métiers

### LE MÉTIER D'EMPLOYÉ(E) COMMERCIAL(E)

#### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la relation client.
- Valoriser l'esprit et la qualité de service.
- Valoriser l'image de l'entreprise.
- Sensibiliser les salariés aux différents enjeux de leur poste.
- Assurer l'image de marque de votre entreprise.

#### PUBLIC

Toute personne en charge d'accueillir du public, clients ou visiteurs, de manière occasionnelle ou régulière.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



7 heures  
soit 1 jour

#### PARCOURS

Les différentes missions de l'employé(e) de rayon.

Le rôle de l'employé(e) de rayon.

L'importance de la relation client.

Les différents enjeux du poste.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges entre participants ayant des profils professionnels similaires. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

23/01 - Sisteron

29/01 - Nice

05/02 - Collonges

02/03 - Toulon

16/03 - Montpellier

20/04 - Pianotolli

23/04 - Borgo

11/05 - Entraigues

13/05 - Lyon

## Nos métiers

### LE MÉTIER D'HÔTE(SSE) DE CAISSE

#### OBJECTIFS

- Maîtriser le métier d'hôte(sse) de caisse.
- Comprendre les enjeux de l'accueil dans la relation client.
- Assurer l'image de marque de votre entreprise.
- Limiter la démarque.

#### PUBLIC

Tout public

#### PRÉREQUIS

Aucun.



7 heures  
soit 1 jour

#### PARCOURS

Définir les règles de base de l'accueil clients.

Le rôle de l'hôte(sse) d'accueil.

Les différents enjeux du poste.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges entre participants ayant des profils professionnels similaires. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

24/01 - Sisteron  
30/01 - Nice  
06/02 - Collonges  
03/03 - Toulon  
17/03 - Montpellier

21/04 - Pianotolli  
24/04 - Borgo  
12/05 - Entraigues  
14/05 - Lyon

## Nos métiers

### L'HUMAIN AU COEUR DE LA PROXI

#### OBJECTIFS

- Connaître les enjeux de la relation client en proximité
- Prendre conscience de l'importance de la relation client dans un monde digitalisé
- Appréhender les facteurs clés du succès
- Etablir une confiance partagée entre vous et vos consommateurs

#### PUBLIC

Tout collaborateur.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



5 heures

#### PARCOURS

La relation client c'est mettre en place un « SERVICE » au TOP !

- Sourire + SBRAM
- Établir un contact
- Reconnaître la personne
- Vocabulaire adapté et posture accueillante
- Informer le client et s'intéresser à lui

Choyer le client car il est unique.

Épater le client par son professionnalisme.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles visent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



## Calendrier

La formation sera disponible dès le 2ème semestre 2020.

Les dates seront mises à jour sur le site UP FORMATIONS à partir du 2ème trimestre 2020.



« Donner l'exemple n'est pas le principal moyen d'influencer les autres, **c'est le seul moyen** »

*Albert Einstein*

## Nos obligations

### LES OBLIGATIONS DU CHEF D'ENTREPRISE

#### OBJECTIFS

- **Piloter l'administration du personnel en respectant la législation sociale.**
- **Développer les compétences de ses salariés grâce à une connaissance des différents dispositifs de la formation professionnelle.**
- **Prévenir les risques professionnels.**
- **Respecter la réglementation liée à la sécurité alimentaire.**
- **Mettre à jour les informations et les affichages obligatoires.**

#### PUBLIC

Dirigeant, responsable de magasin, chef de rayon ou toute personne en charge de la gestion des ressources humaines.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



14 heures  
soit 2 jours

#### PARCOURS

Les responsabilités du dirigeant.  
L'administration du personnel.  
La rémunération.  
Les enjeux de la sécurité alimentaire.  
La santé et la sécurité au travail.  
Les mesures pour l'emploi et la formation.  
Le pouvoir disciplinaire de l'employeur.  
Les affichages et les registres obligatoires.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Permettent l'acquisition d'outils immédiatement applicables en magasin. Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

29 et 30/01 - Toulon  
06 et 07/02 - Lyon  
11 et 12/03 - Nice  
17 et 18/03 - Entraigues  
23 et 24/03 - Pianotoli  
25 et 26/03 - Borgo  
02 et 03/04 - Sisteron  
23 et 24/04 - Collonges  
14 et 15/05 - Montpellier

15 et 16/09 - Collonges  
21 et 22/09 - Lyon  
24 et 25/09 - Toulon  
19 et 20/10 - Nice  
02 et 03/11 - Entraigues  
01 et 02/12 - Borgo  
03 et 04/12 - Pianotoli  
18 et 19/11 - Sisteron  
23 et 24/11 - Montpellier

## Nos obligations

### APPLIQUER ET FAIRE VIVRE LE PMS LS (PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE LIBRE SERVICE)

#### OBJECTIFS

- Identifier les dangers pouvant menacer la sécurité sanitaire des produits mis en vente.
- Mettre en place des procédures et des actions préventives permettant de maîtriser les risques et de respecter la loi.
- S'approprier des dispositions spécifiques du système de sécurité des aliments mis en place par l'Enseigne U (PMS).

#### PUBLIC

Personnel impliqué dans le processus de mise en vente (dont la préparation) de produits alimentaires dans les magasins U de proximité.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



7 heures  
soit 1 jour

#### PARCOURS

Le contexte et les enjeux.

Les risques alimentaires.

Le Plan de Maîtrise Sanitaire U.

Mise en application terrain.

Les points spécifiques par rayon (marée, BVP, fruits et légumes).

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles visent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant. La formation s'appuie sur le PMS remis à chaque magasin par l'Enseigne.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

28/01 - Toulon	15/09 - Toulon
04/02 - Lyon	17/09 - Collonges
05/03 - Nice	23/09 - Lyon
12/03 - Sisteron	21/10 - Nice
16/03 - Entraigues	27/10 - Entraigues
22/04 - Collonges	02/11 - Pianotoli
25/05 - Pianotoli	04/11 - Borgo
27/05 - Borgo	16/11 - Sisteron
13/05 - Montpellier	25/11 - Montpellier

## Nos obligations

### APPLIQUER ET FAIRE VIVRE LE PMS (PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE BOUCHERIE)

#### OBJECTIFS

- Identifier les dangers pouvant menacer la sécurité sanitaire des produits mis en vente.
- Mettre en place des procédures et des actions préventives permettant de maîtriser les risques et de respecter la loi.
- S'approprier des dispositions spécifiques du système de sécurité des aliments mis en place par l'Enseigne U (PMS).

#### PUBLIC

Personnel du rayon boucherie impliqué dans le processus de mise en vente (dont la préparation) de produits alimentaires dans les magasins U de proximité.

#### PRÉREQUIS

Travailler en rayon boucherie.



7 heures  
soit 1 jour

#### PARCOURS

Le contexte et les enjeux.  
Les risques alimentaires.  
Le Plan de Maîtrise Sanitaire U.  
Mise en application terrain.  
Boucherie / traiteur.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. La formation s'appuie sur le PMS remis à chaque magasin par l'Enseigne.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

29/01 - Sisteron  
05/02 - Lyon  
06/03 - Nice  
13/03 - Toulon  
19/03 - Entraigues  
21/04 - Collonges  
12/05 - Montpellier  
26/05 - Pianotoli  
28/05 - Borgo  
16/09 - Toulon  
18/09 - Collonges  
24/09 - Lyon  
22/10 - Nice  
28/10 - Entraigues  
03/11 - Pianotoli  
05/11 - Borgo  
17/11 - Sisteron  
26/11 - Montpellier

## Nos obligations

### ACCESSIBILITÉ

#### BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

##### OBJECTIFS

- Maîtriser la réglementation liée à l'accueil des personnes handicapées.
- Appréhender les différentes formes de handicap et leurs particularités.
- Identifier les solutions à mettre en place selon le handicap.
- Établir une communication adaptée avec la personne en situation de handicap.
- Acquérir les bons réflexes pour adapter l'accueil en fonction du handicap.

##### PUBLIC

Toute personne en contact avec des clients dans un ERP.

##### PRÉREQUIS

Aucun.



7 heures  
soit 1 jour

##### PARCOURS

Rappel réglementaire.

Qu'est-ce que le handicap ?

L'accueil des personnes en situation de handicap.

Les actions dans un magasin U Proximité.

##### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de réflexion. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

##### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



### Calendrier

05/03 - Sisteron  
10/03 - Entraigues  
12/03 - Toulon  
20/03 - Collonges  
31/03 - Lyon  
02/04 - Montpellier  
23/04 - Nice  
27/04 - Pianotolli  
29/04 - Borgo

09/09 - Toulon  
15/09 - Montpellier  
29/09 - Collonges  
01/10 - Sisteron  
06/10 - Pianotolli  
08/10 - Borgo  
16/10 - Nice  
22/10 - Entraigues  
18/11 - Lyon

## Nos équipes

### MANAGEMENT NIVEAU I

#### OBJECTIFS

- Optimiser sa posture de manager et gagner en légitimité.
- Savoir écouter et prendre du recul dans sa pratique professionnelle.
- Identifier son style de management.

#### PUBLIC

Direction, manager ou toute personne qui souhaite optimiser ses qualités relationnelles et managériales.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



14 heures  
soit 2 jours

#### PARCOURS

Positionner le responsable dans sa mission d'encadrement.

Les principes de la communication interpersonnelle et de groupe.

La passation de consignes.

Le management inter-générationnel.

Le management situationnel.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Permettent l'acquisition d'outils immédiatement applicables en magasin. Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

11 et 12/02 - Pianotolli  
25 et 26/02 - Entraigues  
27 et 28/04 - Toulon  
09 et 10/06 - Lyon  
16 et 17/06 - Sisteron  
07 et 08/09 - Entraigues

14 et 15/09 - Pianotolli  
16 et 17/09 - Borgo  
05 et 06/10 - Toulon  
08 et 09/10 - Nice  
12 et 13/10 - Montpellier  
18 et 19/11 - Collonges

## Nos équipes

### MANAGEMENT NIVEAU II

#### OBJECTIFS

- Gérer les situations tendues ou conflictuelles avec tact et professionnalisme.
- Utiliser les outils du management pour créer des motifs d'engagement et de satisfaction au sein de son équipe.
- Conduire des entretiens individuels (recadrage, motivation, etc.).
- Développer la collaboration pour optimiser le travail d'équipe.

#### PUBLIC

Direction, manager ou toute personne qui souhaite optimiser ses qualités relationnelles et managériales.

#### PRÉREQUIS

Avoir suivi le niveau I.



14 heures  
soit 2 jours

#### PARCOURS

Être assertif dans des situations tendues.

Développer son charisme, être force de proposition au sein de l'équipe, savoir dire non avec assertivité.

Mettre en œuvre des outils d'anticipation et de résolution de problèmes.

Développer sa légitimité au sein de l'équipe par le management participatif.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Permettent l'acquisition d'outils immédiatement applicables en magasin. Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

10 et 11/03 - Pianotollo  
25 et 26/03 - Entraigues  
28 et 29/05 - Toulon  
25 et 26/06 - Lyon  
19 et 20/10 - Pianotolli

21 et 22/10 - Borgo  
09 et 10/11 - Nice  
12 et 13/11 - Lyon  
01 et 02/12 - Sisteron  
03 et 04/12 - Entraigues

## Nos équipes

### MANAGEMENT NIVEAU III

#### OBJECTIFS

- Optimiser l'image de soi (leadership, confiance en soi, estime de soi).
- Valoriser la cohésion d'équipe et développer le travail en équipe.
- Conduire efficacement les réunions.
- Mettre en place des outils délégués.

#### PUBLIC

Direction ou manager qui souhaite développer et motiver son équipe par un management efficace et adapté.

#### PRÉREQUIS

Avoir suivi la formation management niveaux I et II ou avoir un niveau équivalent.



14 heures  
soit 2 jours

#### PARCOURS

Mieux se comprendre pour mieux comprendre les autres.  
Mettre en place les outils de la délégation pour des missions à valeur ajoutée.  
Animer et conduire des réunions efficaces.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Permettent l'acquisition d'outils immédiatement applicables en magasin. Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

31/03 et 01/04 - Borgo  
21 et 22/04 - Entraigues  
02 et 03/11 - Toulon  
04 et 05/11 - Montpellier

17 et 18/11 - Pianotoli  
26 et 27/11 - Entraigues  
03 et 04/12 - Lyon



« Facteur de fidélisation de la clientèle, **l'hygiène alimentaire** constitue d'abord une question essentielle de **santé publique** et de **sécurité des consommateurs** »

*Aurélie Tormos,  
Coordinatrice Qualité  
Formation Réseau UPF*

## Nos métiers

### PILOTER LA GESTION DES RAYONS GÉRER LA DÉMARQUE

#### OBJECTIFS

- Identifier les différentes formes de démarques sur le point de vente.
- Mettre en place des actions correctives pour agir efficacement sur celles-ci.

#### PUBLIC

Tout public.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



7 heures  
soit 1 jour

#### PARCOURS

Déterminer les sources de perte de marge.

Prendre conscience du rôle de chacun dans la gestion de la démarque.

Mettre les démarques au régime.

Appliquer et faire appliquer des actions correctives à mener.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes essentiellement participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges entre des participants ayant des profils similaires. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques et permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



### Calendrier

02/04 - Avignon  
01/10 - Avignon  
20/11 - Marseille

## Nos métiers

### 100 % CLIENTS

### LA FIDÉLISATION CLIENTS EN MAGASIN

#### OBJECTIFS

- **Utiliser une communication commerciale performante.**
- **Mener efficacement un entretien de vente.**
- **Entretenir la relation commerciale, fidéliser sa clientèle.**

#### PUBLIC

Tout public.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



14 heures  
soit 2 jours

#### PARCOURS

Le cœur de notre métier.

Le commerce, un métier de communication.

Les principes fondamentaux de la relation clients.

Les 5 principes pour un magasin marchand.

Les ventes complémentaires et additionnelles.

Les 4 étapes de l'acte de vente.

La découverte du besoin du client.

L'argumentaire de vente.

Les objections et les réclamations.

Favoriser une prise de congé positive.

Les enjeux de la fidélisation.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles visent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



### Calendrier

25 et 26/05 - Avignon  
22 et 23/09 - Avignon  
27 et 28/10 - Marseille

## Nos métiers

### ÊTRE PROMOTEUR DU RAYON VINS

#### OBJECTIFS

- Savoir implanter un rayon, en optimiser la rentabilité.
- Connaître la classification des vins et leurs principales caractéristiques.
- Identifier le profil des vins recherchés par un client et proposer un ou plusieurs vin(s) correspondant(s).
- Donner des informations comparatives.

#### PUBLIC

Responsable de rayon ou toute personne amenée à conseiller les clients pour le choix d'un vin.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



14 heures  
soit 2 jours

#### PARCOURS

Les tendances du marché.

Optimiser l'implantation du rayon.

3 grandes manifestations à valoriser.

Connaissance des produits vins.

Comprendre une étiquette.

Les accords mets / vins.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



### Calendrier

02 et 03/04 - Avignon  
08 et 09/09 - Avignon

07 et 08/04 - Corse  
15 et 16/09 - Corse

## Nos métiers

### OPTIMISER SON RAYON BOUCHERIE (POUR LE PERSONNEL)

#### OBJECTIFS

- Optimiser la rentabilité par une meilleure présentation des produits.
- Augmenter le panier moyen du rayon boucherie.
- Mettre en valeur le rayon notamment en périodes festives, savoir interpeler le client par une présentation innovante du rayon.

#### PUBLIC

La formation dispensée sur le lieu de travail (salle si possible et rayon) s'adresse au personnel de boucherie du magasin pour permettre de travailler la qualité de mise en avant des produits, optimiser les différentes opérations commerciales et sécuriser le PMS boucherie.

#### PRÉREQUIS

Travailler au rayon boucherie.



14 heures  
soit 2 jours

#### PARCOURS

Prendre connaissance de la stratégie de l'Enseigne.

Valoriser les opérations commerciales pour augmenter le panier moyen.

Optimiser la rentabilité du rayon.

Qualité et présentation des rayons.

Savoir théâtraliser l'offre pour surprendre positivement le client et augmenter le CA et les marges du rayon.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles visent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise. Visites de fournisseurs et de magasin U (rayon traditionnel).

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

31/03 et 01/04 - Avignon  
20 et 21/10 - Avignon  
13 et 14/10 - Corse  
17 et 18/11 - Marseille

## Nos métiers

### COMPRENDRE LE RAYON BOUCHERIE (POUR LES DIRIGEANTS)

#### OBJECTIFS

- Déterminer (en concertation avec le chef boucher) le choix d'approvisionnement en fonction du rendement attendu et en lien avec la politique du magasin (marketing mix).
- Avoir une meilleure connaissance des produits pour échanger auprès du chef boucher et de l'équipe avec facilité (avoir un lexique commun).
- Analyser la rentabilité du rayon et réfléchir, en concertation avec le chef boucher, aux moyens de gagner des points de marge (réduire la casse, valoriser l'ensemble des morceaux, réfléchir aux opérations commerciales, notamment la vente en lots...).

#### PUBLIC

Gérants de magasin qui souhaitent superviser efficacement le rayon boucherie de leur magasin.

Aux associés qui souhaitent développer un rayon «boucherie traditionnelle» dans leur magasin.

A tout participant qui souhaite se familiariser à la gestion du rayon boucherie traditionnelle.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



21 heures  
soit 3 jours

#### PARCOURS

Optimiser la stratégie commerciale et merchandising du rayon boucherie.

Superviser le rayon boucherie.

Connaître le produit (de la fourche à la fourchette).

Valoriser la matière première.

Optimiser la rentabilité du rayon.

Maîtriser la législation.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles visent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise. Visites de fournisseurs et de magasins U (rayon traditionnel).

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

27, 28 et 29/05 - Avignon  
26, 27 et 28/10 - Avignon

### AUTOUR DU U PROXIMITÉ

#### OBJECTIFS

- **Construire un business model performant.**
- **Connaître les tendances du marché et mettre en place des actions commerciales efficaces en lien avec le PAC de l'enseigne U et du magasin.**
- **Analyser les ratios commerciaux et de gestion pour être plus rentable et développer ses parts de marché sur sa zone de chalandise.**
- **Respecter les obligations légales en matière de droit du travail.**

#### PUBLIC

Toute personne souhaitant devenir Associé U Proximité France. La formation est accessible après validation de la commission RHA.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



42 heures  
soit 6 jours

#### PARCOURS

Jour 1 : U enseigne, notre histoire, nos valeurs, notre vision, notre vocation 100 % client, des entrepreneurs audacieux et passionnés par leur métier, proches de leurs clients et de leur territoire.

Jour 2 : Le Plan d'Action Commercial, les points clés du commerce, piloter l'activité commerciale pour être fier de ses produits et services, pour porter l'image de marque de notre enseigne.

Jour 3 : L'analyse de la performance du magasin, les indicateurs de gestion et de performance, compréhension d'un bilan et d'un compte d'exploitation, ratios moyens par taille de magasins pour un entrepreneur performant et optimiste, leader sur sa zone de chalandise.

Jour 4 : Valoriser la cohésion d'équipe et développer le travail collectif au sein du magasin car "si tout seul on va plus vite, à plusieurs on va plus loin !"

Jour 5 et jour 6 : Bien gérer les ressources humaines du magasin pour répondre à ses obligations sociales et réglementaires.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Permettent l'acquisition d'outils immédiatement applicables. Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

04 et 05/03 +  
07 et 08/04 +  
11 et 12/05 - Avignon

01 et 02/10 +  
03 et 04/11 +  
01 et 02/12 - Avignon



« Un beau rayon  
métier c'est **offrir à nos  
clients** des tableaux de  
couleurs »

*Cyril Debin, Utile Cereste*

## Nos obligations

### SAUVETEUR SECOURISTE AU TRAVAIL (SST) FORMATION INITIALE - PROTÉGER, ALERTE, SECOURIR

#### OBJECTIFS

- Connaître les gestes de premiers secours (mettre en sécurité la personne accidentée, réagir face à un étouffement, utiliser un défibrillateur...).
- Savoir qui et comment alerter dans ou à l'extérieur de l'entreprise.
- Utiliser de manière réflexe le concept : protéger, alerter, secourir.

#### PUBLIC

Tout public.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



14 heures  
soit 2 jours

#### PARCOURS

Le sauvetage secourisme du travail.

Protéger.

Alerter.

Secourir- Conduite à tenir avec la victime.

Risques particuliers de l'entreprise.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours du formateur avec démonstration des techniques.

Exercices pratiques et correction des gestes techniques.

#### ÉVALUATION

Evaluation des compétences à l'issue de la formation pour la délivrance d'un certificat «Sauveteur secouriste au travail».



#### Calendrier

21 et 22/04 - Avignon  
17 et 18/09 - Avignon  
09 et 10/06 - Marseille  
03 et 04/11 - Marseille  
25 et 26/05 - Lyon

## Nos obligations

### PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE PRAP

#### OBJECTIFS

- Agir sur ses conditions de travail par une bonne prévention liée à l'activité physique.

#### PUBLIC

Tout public.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



14 heures  
soit 2 jours

#### PARCOURS

Se situer en tant qu'acteur de prévention des risques liés à l'activité physique dans son entreprise.

Etre capable d'observer et d'analyser sa situation de travail en s'appuyant sur le fonctionnement du corps humain, afin d'identifier les potentielles atteintes à la santé encourues.

Etre capable de participer à la maîtrise du risque dans son entreprise.

Exercices pratiques.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles permettent aux personnes d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance d'exercices et d'apports théoriques.

#### ÉVALUATION

Evaluation des compétences à l'issue de la formation pour la délivrance d'un certificat «Acteur PRAP».



#### Calendrier

13 et 14/05 - Avignon  
08 et 09/10 - Avignon  
16 et 17/06 - Marseille  
24 et 25/11 - Marseille  
21 et 22/10 - Lyon

## Nos obligations

### PLAN D'ÉVACUATION ET RISQUE INCENDIE

#### OBJECTIFS

- En cas d'incendie et dans l'attente de l'arrivée des secours organisés, permettre aux participants d'être aptes à intervenir en toute sécurité sur les lieux de travail.
- Pouvoir maîtriser les moyens de prévention et de protection contre les incendies.

#### PUBLIC

Tout public.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



Nous contacter

#### PARCOURS

La prévention et la protection.

L'intervention.

La réglementation incendie.

L'organisation des secours.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de pratique. Manipulation des différents extincteurs sur un feu réel pour faciliter l'utilisation du matériel.

Mise en œuvre et utilisation d'un RIA (Robinet Incendie Armé).

Exercice d'évacuation (simulé ou réel).

#### ÉVALUATION

Cette formation ne fait pas l'objet d'une évaluation des acquis.



Calendrier

Nous contacter

## Nos obligations

### LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS LE DUERP

#### OBJECTIFS

- Assurer la prévention des risques professionnels et répertorier les risques dans le DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels).

#### PUBLIC

Toute personne amenée à rédiger ce document (direction ou Ressources Humaines...).

#### PRÉREQUIS

Aucun.



14 heures  
soit 2 jours

#### PARCOURS

Les obligations de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail.

Mettre en œuvre l'évaluation des risques.

Rédiger et formaliser le DUERP.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par les participants. Alternance de théorie et d'étude de cas concrets.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.

Possibilité pour l'intervenant(e) de se déplacer dans votre entreprise et d'établir lui ou elle-même le DUERP.



Calendrier

Nous contacter

## les autres formations

### ÊTRE TUTEUR D'ÉQUIPE

#### OBJECTIFS

- Maîtriser les règles de base de la communication et du transfert de savoir-faire.
- Animer une séquence de tutorat dans le respect du rythme de l'apprentissage du tuteur.
- Optimiser les supports de formation (lexique, guide de bonnes pratiques...) et d'intégration (livret d'accueil).
- Evaluer les résultats du tutorat.

#### PUBLIC

Tuteurs et/ou formateurs internes ou toute personne qui, dans l'exercice de sa fonction, assure le transfert de compétences internes auprès d'un ou plusieurs collaborateurs de l'entreprise.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



14 heures  
soit 2 jours

#### PARCOURS

Se positionner en tant que tuteur référent.

Accueil de nouveaux entrants.

Faire découvrir le poste.

Montrer son activité et transmettre son savoir.

Suivre les progrès et rendre compte au responsable hiérarchique.

Suivre les acquis par une évaluation régulière.

Les principes de la communication interpersonnelle et de groupe.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles visent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant. Mises en situations, apports théoriques et pratiques. Méthodes participatives.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



### Calendrier

23 et 24/03 - Avignon  
03 et 04/11 - Avignon

## Les autres formations

### LES RÉSEAUX SOCIAUX

#### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux du Web 2.0 pour son entreprise.
- Développer sa stratégie réseaux sociaux.
- Adopter les bonnes pratiques.

#### PUBLIC

Tout public souhaitant réfléchir à une stratégie de réseau social.

#### PRÉREQUIS

Aucun.



7 heures  
soit 1 jour

#### PARCOURS

Le comportement des utilisateurs.

Créer une stratégie « web to store ».

Les atouts de Facebook pour l'entreprise.

Cas pratique.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.



#### Calendrier

11/03 - Avignon

14/10 - Avignon

28/04 - Marseille

23/11 - Lyon

## les autres formations

### FORMATION EXCEL

#### OBJECTIFS

- Concevoir des tableaux de calculs professionnels de manière fonctionnelle.

#### PUBLIC

Toute personne souhaitant maîtriser les bases d'Excel 2013 ou 2016.

#### PRÉREQUIS

Connaissance de Windows et de l'environnement PC.



14 heures  
soit 2 jours

#### PARCOURS

Prise en main.

Calculs et formules.

Paramétrages d'impression.

Gestion des onglets et des classeurs.

Création d'une liste de données Excel.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance de parties de cours et d'exercices concrets sur des exemples multiples et variés.

#### ÉVALUATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis de connaissances à l'issue de la formation.

Possibilité de certification TOSA.

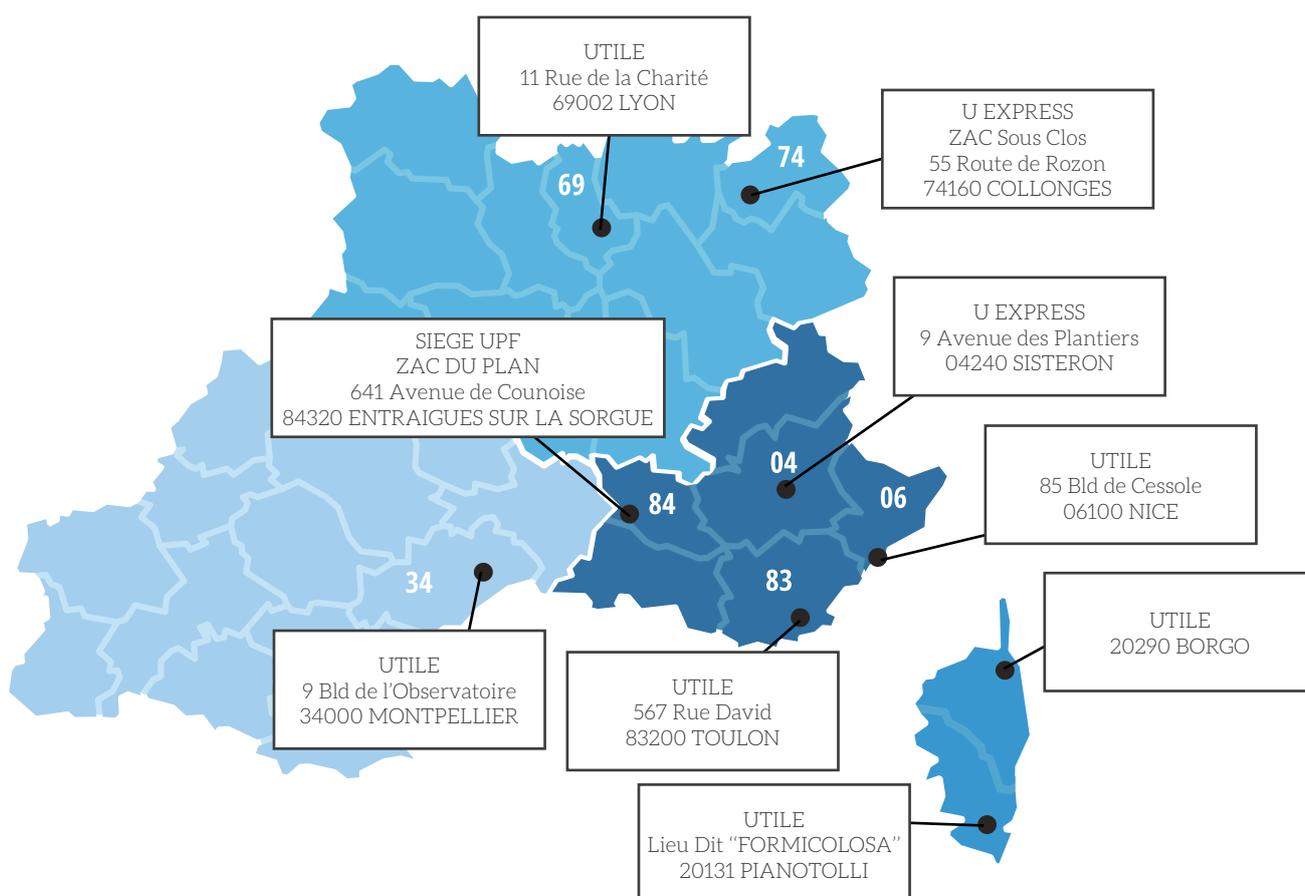


### Calendrier

28 et 29/04 - Avignon  
18 et 19/11 - Avignon  
03 et 04/06 - Lyon  
02 et 03/12 - Marseille

# LIEUX & PRESTATAIRES UP FORMATIONS

## *les salles* UP FORMATIONS



Retrouvez tous nos prestataires sur le site

**[www.upformations.fr](http://www.upformations.fr)**

# BULLETIN D'INSCRIPTION

## FORMULAIRE

### Formation

Intitulé.....

Date(s).....

### Participant

Nom.....

Prénom.....

Fonction occupée.....

### Entreprise

Raison sociale.....

Adresse.....

CP..... Ville.....

Tél.....

Fax.....

Mail.....

### Modalité de règlement

Je soussigné(e).....

Fonction dans l'entreprise.....

- M'engage à payer les frais de formation.  
 Les frais de formation ne seront pas pris en charge par mon entreprise.

Une demande de prise en charge a été faite, veuillez adresser la facture à.....

Adresse.....

Nom du responsable signataire.....

Signature et cachet de l'entreprise

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – UP FORMATIONS – 2020

### Inscriptions

Toute inscription est validée à réception du bulletin d'inscription dûment rempli et signé par le représentant de l'entreprise. A réception du bulletin d'inscription, UP FORMATIONS fait parvenir par la messagerie @systeme-u.fr au nom de l'Associé, dirigeant de l'Entreprise, une convocation à remettre au participant ainsi qu'une convention de formation en double exemplaire.

Un double de la convention doit nous être retourné, signé et tamponné, pour la bonne gestion du dossier de formation. A défaut du retour de la convention, conformément aux dispositions du Code du Travail, les factures tiennent lieu de convention de formation simplifiée de formation professionnelle.

### Tarifs

Les coûts d'intervention présentés sur le site de formation [www.upformations.fr](http://www.upformations.fr), sont fermes et définitifs pour l'année civile. Pour les interventions spécifiques (conseil, bilan de compétences, VAE...), ou les formations en magasin pour un seul magasin, UP FORMATIONS fera parvenir à l'entreprise une proposition chiffrée.

### Modalités de règlement

Si le client souhaite que la formation soit directement payée par son OPCO Commerce car il bénéficie d'une prise en charge sur les fonds alloués conventionnellement à la Coopérative U Proximité France au titre des conventions collectives 3305 ou 3244:

- Il autorise UP FORMATIONS (par la remise des codes d'accès Opcommerce) à réaliser le dossier de demande de prise en charge sur le site Opcommerce.fr.

- Si l'Entreprise « Magasin » n'a pas autorisé la délégation de gestion sur le site Opcommerce, il adresse une demande de prise en charge à son OPCO et s'assure de la bonne fin de paiement par celui-ci. Il convient que cette formation soit portée sur le bulletin d'inscription qui nous est renvoyé dans la rubrique: « Les frais de formation ne seront pas pris en charge par mon entreprise. Une demande de prise en charge a été faite, veuillez adresser la facture à l'Opcommerce – coordonnées ».

Si le client ne peut bénéficier des fonds conventionnels 3305 ou 3244 alloués à la Coopérative U Proximité France, UP FORMATIONS n'est pas tenu d'assurer une subrogation des dépenses de formation:

- Si l'Entreprise « Magasin » n'est pas attachée aux conventions réseau de financement, UP FORMATIONS peut exiger du Magasin un paiement préalable à la réalisation de l'action de formation. Dans ce cas il appartiendra au magasin d'assurer auprès de son OPCO le remboursement de son action de formation.

### Prise en charge:

UP FORMATIONS prendra en compte les différentes demandes de ses Clients par le site [www.upformations.fr](http://www.upformations.fr):

- Pour confirmer l'inscription d'une formation souhaitée par le Client, UP FORMATIONS demandera la DPC auprès de la Direction Réseau de la Coopérative U Proximité France.

⇒ Si l'accord est donné, alors UP FORMATIONS (ou le Client) pourra remplir le bulletin d'inscription à la formation ou l'action de formation – conseil souhaitée.

⇒ Dans le cas où la Coopérative U Proximité France et/ou l'OPCO ne prennent pas directement en charge le règlement de la facture (totalement ou partiellement), UP FORMATIONS demandera au Client la signature d'un devis pour paiement préalable à la formation directement à l'entreprise et le règlement devra être confirmé au moins 24h avant la réalisation de la formation.

Pour rappel: les frais de repas ne sont pas intégrés dans les coûts de formation pris en charge par les conventions Réseau de U Proximité France. Les stagiaires doivent assurer le règlement des coûts de nourriture lors des sessions. En cas d'incapacité à assurer le paiement de ces frais par le stagiaire, UP FORMATIONS prendra le paiement en charge, et facturera le Magasin Client sur une base forfaitaire de 35€ TTC.

### Règlement

Au plus tard, quelles que soient les modalités de prises en charges, le montant de la formation doit être réglé au plus tard dans les 30 jours qui suivent la fin de l'action. En cas de retard dans le paiement des échéances fixées, toutes les sommes dues produiront un intérêt égal à 1.5 fois le taux d'intérêt légal par jour de retard.

### Annulation du fait du client

Toute annulation par le client doit nous parvenir 31 jours ouvrables avant le début de l'action de formation. Dans ce délai aucune facturation ne sera réalisée.

- Pour toute annulation par le client, intervenant dans un délai inférieur à 31 jours ouvrables avant le début de l'action de formation, UP FORMATIONS facturera 50% du coût du stage pour les frais engagés (convocations, supports, location de matériel...). La facturation est adressée directement à l'entreprise. Le montant facturé devra être réglé au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'établissement de la facture. En cas de retard dans le paiement des échéances fixées, toutes les sommes dues produiront un intérêt égal à 1.5 fois le taux d'intérêt légal par jour de retard.

### Absence totale ou partielle à la formation

UP FORMATIONS engageant la totalité des frais de formation dès le premier jour de l'action, l'absence totale ou partielle du stagiaire, que ce soit de son fait ou de celui de l'entreprise, ne pourra donner lieu à une révision du coût de l'action.

- Celle-ci sera facturée en intégralité. Rappel: cette dépense, du fait de la non-participation du stagiaire, n'est pas éligible au titre du budget de la formation professionnelle.

### Annulation par UP FORMATIONS

UP FORMATIONS se réserve le droit d'annuler ou de reporter une action de formation dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour le bon déroulement du stage, dans un délai de 5 jours ouvrables avant le démarrage de la formation.

- Le Client peut dans ce cas décider de l'annulation de son souhait de formation sans facturation particulière par UP FORMATIONS.

UP FORMATIONS peut être amené à annuler en situation d'urgence une action individuelle ou collective de formation en raison d'un contexte indépendant de sa volonté (absence du formateur, intempéries, etc...). Dans ce cas UP FORMATIONS s'engage à organiser dans un délai de deux mois la session individuelle ou collective au mêmes conditions tarifaires. Le Client Magasin pourra, s'il le souhaite, décider de l'annulation de la session.

### Différents éventuels

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, le tribunal de Commerce en Avignon sera seul compétent pour régler le litige.

Merci de nous envoyer le formulaire:

- Par mail: [info@upformations.fr](mailto:info@upformations.fr)
- Par courrier: UP FORMATIONS – ZAC du plan – 641 avenue de Cunoise – 84320 Entraigues sur la Sorgue.



