



# CATALOGUE DE FORMATIONS

Édition 2025

**Qualiopi**   
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

*La certification qualité a été délivrée au  
titre des catégories d'actions suivantes :*  
- Bilans de Compétences



---

## Formation Professionnelle

---

### Cohésion d'équipe

Gérer la bonne entente de l'équipe pour plus de performances ..... 4

### Communication Interpersonnelle

Maîtriser vos émotions pour améliorer votre communication  
& être mieux entendu ..... 5

### Organisation Professionnelle

Gagner en efficacité et en productivité ..... 6

### Gestion du Stress

Appréhender et comprendre le stress pour s'en affranchir ..... 7

### Gestion du Temps

Maîtriser son temps pour gagner en Efficacité ..... 8

### Confiance en soi

Développer la confiance en soi en milieu professionnel pour mieux s'affirmer ..... 9

### Conduite de réunions

Optimiser les réunions pour en maximiser l'efficacité ..... 10

---

## Accompagnement Individuel

---

### Bilans de compétences :

Définir son projet professionnel ..... 11

### Bilans d'orientation :

Choisir la meilleure orientation scolaire ..... 16

### Coaching Professionnel

Libérer son potentiel ..... 17

### Création d'entreprise

Transformer une idée en projet viable ..... 18

Charte Qualité ..... 19

Conditions générales de vente ..... 21

The background image shows a professional meeting environment. In the foreground, a large conference table is covered with a patterned cloth and holds several yellow sticky notes, a spiral notebook, and a document featuring the 'UP'nCO' logo and the word 'COMMUNICATION'. In the background, a projector screen displays the 'UP'nCO' logo on a blue and orange geometric background. A white projector sits on the table in front of the screen.

# Formation Professionnelle



## Cohésion d'équipe

A l'issue de cette formation, vous serez à même de...

- Susciter et entretenir la motivation
- Connaître les clés d'une équipe gagnante
- Connaître les outils de cohésion d'équipe

### Étape 1 : Découvrir ce qu'est une équipe

- Identifier les différents stades de développement d'une équipe
- Repérer votre positionnement dans l'équipe et votre degré de reconnaissance
- Intégrer les critères indispensables à une équipe gagnante

### Étape 2 : Développer et animer son équipe

- Jouer son rôle de manager dans les différentes missions liées à l'équipe
- Mener les entretiens annuels et renforcer les compétences de chacun

### Étape 3 : Renforcer la cohésion d'équipe

- Intégrer le rôle de manager / coach avec sérénité
- Développer une communication permanente avec son équipe
- Favoriser les prises d'initiative et développer la force de proposition
- Veiller au maintien d'une dynamique collective autour d'un projet

### Étape 4 : Évaluer les situations difficiles et intervenir rapidement

- Identifier les conflits et choisir un mode d'intervention adapté
- Savoir faire du changement une force pour son équipe

|                  |                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------|
| Code formation : | CE                                                    |
| Méthodologie :   | jeux de rôle, échanges entre pairs et autoévaluations |
| Pré-requis :     | Pas de niveau spécifique exigé                        |
| Participants :   | Tous – dans la limite de 12 participants par session  |
| Durée :          | 1 journée – 7 heures                                  |
| Tarif :          | 490 € par participant                                 |

## Communication Interpersonnelle

A l'issue de cette formation, vous serez à même de...

- Comprendre les bases de la communication
- Maîtriser vos émotions pour améliorer votre communication
- Savoir écouter pour être mieux entendu

### Étape 1 : Connaître l'intérêt de la communication

- Se sensibiliser à la nécessité de communiquer
- Connaître les fondements de la communication interpersonnelle
- Distinguer les formes de communication

### Étape 2 : Comprendre ses émotions

- Comprendre ses émotions pour comprendre ses comportements
- Découvrir le seuil d'embrayage cognitif
- Dépasser la crainte d'être jugé
- Oser dire ce que l'on ressent, ce que l'on pense

### Étape 3 : S'exprimer efficacement pour atteindre ses objectifs

- Aborder les notions de communication non violente
- Exprimer ses sentiments & émotions
- S'exprimer sans attaque ni défense
- Savoir donner un feed-back
- Apprendre à dire non

### Étape 4 : Écouter pour mieux communiquer

- Écouter activement
- Questionner et reformuler
- Déjouer les jeux relationnels

|                  |                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------|
| Code formation : | CI                                                    |
| Méthodologie :   | jeux de rôle, échanges entre pairs et autoévaluations |
| Pré-requis :     | Pas de niveau spécifique exigé                        |
| Participants :   | Tous - dans la limite de 12 participants par session  |
| Durée :          | 2 journées - 14 heures                                |
| Tarif :          | 980 € par participant                                 |

## Organisation Professionnelle

A l'issue de cette formation, vous serez à même de...

- Comprendre les enjeux d'une meilleure qualité de vie au travail
- Pratiquer une gestion raisonnée des risques psychosociaux
- Gérer les comportements hostiles et les tensions au travail
- Gagner en efficacité et en productivité

### Étape 1 : Prendre du recul

- La Communication authentique et consciente
- La Balance
- La Restructuration Cognitive
- L'Image Ressource

### Étape 2 : Gérer sa charge mentale

- La Charge Mentale : de quoi est-il question ?
- Être en phase avec sa Charge Mentale
- Devenir Maître de ses Plaisirs
- Se distancer de ses Parasitages
- Entendre ses Voix Intérieures

### Étape 3 : Organiser sa journée de travail

- Les conceptions du temps
- La priorisation, la planification et la gestion des urgences
- La gestion des imprévus
- L'appréhension des crises

|                  |                                                                                        |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Code formation : | QVT                                                                                    |
| Méthodologie :   | jeux de rôle, échanges entre pairs et autoévaluations                                  |
| Pré-requis :     | Pas de niveau spécifique exigé - présence d'un manager obligatoire en intra-entreprise |
| Participants :   | Tous - dans la limite de 12 participants par session                                   |
| Durée :          | 2 journées - 14 heures                                                                 |
| Tarif :          | 980 € par participant                                                                  |

## Gestion du Stress

A l'issue de cette formation, vous serez à même de...

- Comprendre et gérer votre stress
- Donner du sens à votre travail pour plus de performances
- Susciter et entretenir votre motivation
- Acquérir les bases d'une communication bienveillante et authentique

### Étape 1 : Analyser son stress

- Comprendre et évaluer son niveau de stress
- Distinguer stress aigu et stress chronique
- Connaître ses propres stressseurs

### Étape 2 : Trouver la motivation

- Explorer les formes de motivation
- Découvrir le flow
- Assumer ses propres valeurs
- Connaître la spirale du stress

### Étape 3 : Interpréter ou non

- Visualiser les déformations de la réalité
- Comprendre la balance des ressources et exigences
- Découvrir des outils de visualisation avec la restructuration cognitive et l'image ressource
- Déjouer la fuite, l'attaque et la manipulation

|                  |                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------|
| Code formation : | GS                                                    |
| Méthodologie :   | jeux de rôle, échanges entre pairs et autoévaluations |
| Pré-requis :     | Pas de niveau spécifique exigé                        |
| Participants :   | Tous - dans la limite de 12 participants par session  |
| Durée :          | 1 journée - 7 heures                                  |
| Tarif :          | 490 € par participant                                 |

## Gestion du Temps

A l'issue de cette formation, vous serez à même de...

- Augmenter votre efficacité en gérant vos priorités
- Connaître les outils de maîtrise du temps
- Savoir vous protéger pour garder le cap sur l'essentiel

### Étape 1 : Connaître sa propre gestion du temps

- Comprendre les rythmes de travail
- Analyser son propre style de gestion du temps
- Utiliser la chronobiologie

### Étape 2 : Donner du sens au temps

- Distinguer priorité, importance et urgence
- Analyser son découpage du temps
- L.I.M.I.T.E.R.
- Repérer les actions chronophages et lutter contre
- Vivre pleinement chaque moment

### Étape 3 : Agir sur son temps

- Utiliser la méthode 2-20-2-2
- Apprendre à déléguer, différer, anticiper
- Refuser avec diplomatie
- Optimiser les échanges et la collaboration

### Étape 4 : Se donner du temps

- Prendre du temps pour soi
- Renouer avec les plaisirs

|                  |                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------|
| Code formation : | GT                                                    |
| Méthodologie :   | jeux de rôle, échanges entre pairs et autoévaluations |
| Pré-requis :     | Pas de niveau spécifique exigé                        |
| Participants :   | Tous – dans la limite de 12 participants par session  |
| Durée :          | 2 journées – 14 heures                                |
| Tarif :          | 980 € par participant                                 |

## Confiance en Soi

A l'issue de cette formation, vous serez à même de...

- Connaître le sens de l'assertivité et ses bienfaits dans vos relations
- Valoriser vos propres compétences
- Poser un regard bienveillant sur soi-même et dépasser la crainte du jugement
- Affirmer vos talents

### Étape 1 : Savoir définir et désirer la confiance en soi

- Distinguer la confiance en soi et l'estime de soi
- Valoriser les bienfaits de la confiance en soi
- Définir l'affirmation de soi et l'assertivité

### Étape 2 : Comprendre l'origine de ses croyances

- Identifier ses petites voix intérieures
- Contrer leurs effets néfastes
- Se soulager de ses croyances limitantes

### Étape 3 : Connaître ses valeurs et ses talents

- Faire le point sur ses valeurs et ce qu'elles nourrissent
- Identifier ses compétences & talents

### Étape 4 : Affirmer sa singularité

- Créer ses boosters de confiance
- Apprivoiser les héros qui sommeillent en soi
- Créer son blason de la confiance

|                  |                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------|
| Code formation : | CS                                                    |
| Méthodologie :   | jeux de rôle, échanges entre pairs et autoévaluations |
| Pré-requis :     | Pas de niveau spécifique exigé                        |
| Participants :   | Tous - dans la limite de 12 participants par session  |
| Durée :          | 1 journée - 7 heures                                  |
| Tarif :          | 490 € par participant                                 |



## Conduite de réunions

A l'issue de cette formation, vous serez à même de...

- Redonner du sens au principe même des réunions
- Rendre les réunions attractives et productives
- Chasser les temps stériles de vos réunions

### Étape 1 : Redéfinir la réunion

- Percevoir les défaillances de nos habitudes
- Découvrir les quatre zones de l'identité
- Améliorer la compatibilité des membres d'une équipe
- Orienter les collaborateurs vers les solutions

### Étape 2 : Répartir les rôles et les tâches

- Présenter son blason
- Partager les représentations
- Utiliser le hérisson de Collins
- Définir des rôles accélérateurs

### Étape 3 : Utiliser les techniques d'animation productives

- Optimiser le tour de table
- Valoriser l'exposé
- Apprécier les sujets sensibles
- S'ouvrir à d'autres techniques

### Étape 4 : Mettre le sujet en action

- Définir les priorités à court terme
- Faire l'analyse des risques d'un projet
- Placer le compte rendu au cœur de la réussite

|                  |                                                                                      |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Code formation : | CR                                                                                   |
| Méthodologie :   | jeux de rôle, échanges entre pairs et autoévaluations                                |
| Pré-requis :     | Pas de niveau spécifique exigé                                                       |
| Participants :   | Tous issus d'une équipe déjà formée<br>dans la limite de 15 participants par session |
| Durée :          | 1 journée - 7 heures                                                                 |
| Tarif :          | 490 € par participant                                                                |

# Accompagnement Individuel



## Bilans de Compétences

*Le bilan de compétences est une démarche personnelle qui vous permet de faire le point sur votre parcours professionnel, sur vos compétences, vos intérêts et vos motivations afin de définir un projet professionnel. Celui-ci peut prendre la forme d'un projet de formation, de création d'entreprise, ou d'un projet de mobilité externe ou interne..*

*Différentes formules sont proposées afin de guider le bénéficiaire dans le choix de l'accompagnement qui lui sera nécessaire. Les durées globales diffèrent, de même que le contenu qui sera également adapté dans un besoin de co-construction avec le bénéficiaire.*

### Rôle et responsabilités :

*Mon rôle est de partager mes connaissances et de vous faire bénéficier de mon expertise afin de vous aider à trouver les solutions qui vous conviennent, et non de décider ou d'agir à votre place. La réussite du bilan de compétences repose sur votre engagement dans ce processus et votre souhait d'évoluer dans votre vie professionnelle.*

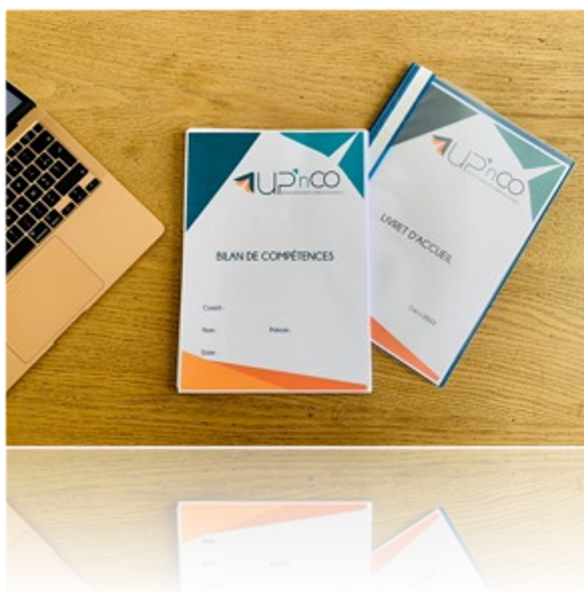
### Contenu :

*Il est détaillé dans les pages suivantes, selon le type d'accompagnement qui vous est nécessaire. Il sera adapté en co-construction avec le bénéficiaire.*

### Engagement :

*Cet accompagnement se fait dans l'intérêt de la personne accompagnée (ne jamais lui nuire).*

*Application des règles de l'accompagnement professionnel, à savoir entre autres : bienveillance, confidentialité et absence de jugement.*





## Bilan de Compétences Complet

*Le Bilan de Compétences le plus complet, pour avancer sereinement vers ses propres objectifs.*

*Cette formule est pleinement adaptée à celui qui ne sait pas encore vers quelle voie se tourner. Le point de départ est généralement une forme de dissonance entre vos aspirations les plus profondes et ce que vous faites concrètement.*

*3 phases pour avancer sur son projet personnel, en mettant en lumière ses forces et ses atouts. Et en regardant avec lucidité et bienveillance ses points à perfectionner.*

### Phase préliminaire : Accueil et Information

- Information sur les étapes, le processus et la démarche du Bilan de Compétences
- Établissement du rapport collaboratif
- Vérification du volontariat de la démarche
- Accueil et personnalisation de la demande

### Phase d'Investigation sur les modules suivants

- **Module 1 : Mon Parcours Professionnel** : Savoir & Savoir – faire ; Parcours professionnel antérieur ; Compétences acquises
- **Module 2 : Mon Parcours Personnel** : Savoir- être ; Aptitudes personnelles ; Qualités ; Personnalité
- **Module 3 : Collecte d'informations** : Conditions de travail souhaitées & refusées ; Centres d'intérêt
- **Module 4 : Interviews & Enquêtes** : Entretiens de suivi
- **Module 5 : Cibles professionnelles** : Envies ; Contraintes ; Refus ; Expression du projet
- **Module 6 : Analyse du marché** : Compatibilité du CV ; Lettre de motivation ; Réseaux

### Phase de Conclusion : Résultats & mise en œuvre

- Exploitation des informations collectées dans le(s) module(s)
- Recensement des facteurs susceptibles de favoriser ou non la réalisation du projet professionnel et éventuellement du projet de formation
- Définition des étapes de mise en œuvre du projet
- Présentation du document de synthèse

|                  |                                              |
|------------------|----------------------------------------------|
| Code formation : | BC24                                         |
| Méthodologie :   | tests – réflexions – échanges                |
| Pré-requis :     | Pas de niveau spécifique exigé               |
| Participants :   | accompagnement individuel                    |
| Durée :          | 24 heures dont 4 heures de travail personnel |
| Tarif :          | 1 980€                                       |



## Bilan de Compétences Agile

*Opérationnel, précis, adapté : le Bilan de Compétences est modulaire avec Up'nCO.*

*La formule « Agile » permet de rentrer rapidement dans le vif du sujet, et sous-entend que vous avez déjà une idée de ce que vous souhaitez faire, mais que vous ne parveniez pas à mettre en œuvre vos projets. Son objectif est de travailler particulièrement la mise en avant de vos compétences, pour booster votre employabilité. Vous y apprendrez à utiliser les bons leviers, à frapper aux bonnes portes pour trouver votre place professionnelle.*

*Ce bilan reprend 3 phases pour avancer sur son projet personnel, en mettant en lumière ses forces et ses atouts. Et en regardant avec lucidité et bienveillance ses points à améliorer.*

### Phase préliminaire : Accueil et Information

- Information sur les étapes, le processus et la démarche du Bilan de Compétences
- Établissement du rapport collaboratif
- Vérification du volontariat de la démarche
- Accueil de la demande

### Phase d'Investigation sur les modules suivants

- **Module 1 : Collecte d'informations** : Analyse du parcours professionnel et analyse des acquis en rapport avec un projet professionnel
- **Module 2 : Collecte d'informations** : Conditions de travail souhaitées & refusées ; Centres d'intérêt ; Interviews
- **Module 3 : Cibles professionnelles** : Envies ; Contraintes ; Refus
- **Module 4 : Analyse du marché** : Compatibilité du CV ; Lettre de motivation ; Réseaux

### Phase de Conclusion : Résultats & mise en œuvre

- Exploitation des informations collectées dans le(s) module(s)
- Recensement des facteurs susceptibles de favoriser ou non la réalisation du projet professionnel et éventuellement du projet de formation
- Définition des étapes de mise en œuvre du projet
- Présentation du document de synthèse

|                  |                                              |
|------------------|----------------------------------------------|
| Code formation : | BC12                                         |
| Méthodologie :   | tests – réflexions – échanges                |
| Pré-requis :     | Pas de niveau spécifique exigé               |
| Participants :   | accompagnement individuel                    |
| Durée :          | 12 heures dont 2 heures de travail personnel |
| Tarif :          | 1 080 €                                      |





## Bilan de Compétences « Fin de carrière »

*Le Bilan de Compétences dédié aux fins de carrière s'adresse tout spécialement aux dernières années d'une carrière professionnelle. L'enjeu est d'aborder sa nouvelle partie de vie avec enthousiasme, énergie, envie et plaisir. Un projet de vie concret permet de le faire en toute sérénité..*

*Ce bilan de fin de carrière s'attachera particulièrement aux possibilités offertes aux seniors, qu'ils aient soit d'enjeux salariaux, associatifs ou entrepreneuriaux. Forts de compétences acquises lors de toute une vie professionnelle, il est temps d'inventer et de préparer la suite !*

*Dans cette version, les 3 phases sont reprises pour mettre en œuvre un projet de fin de carrière, en mettant en lumière ses forces et ses atouts. Et en considérant ses contraintes et ses envies.*

### Phase préliminaire : Accueil et Information

- Information sur les étapes, le processus et la démarche du Bilan de Compétences
- Établissement du rapport collaboratif
- Vérification du volontariat de la démarche
- Accueil et personnalisation de la demande

### Phase d'Investigation sur les modules suivants

- **Module 1 : Mon Parcours Professionnel** : Savoir & Savoir – faire ; Compétences professionnelles
- **Module 2 : Mon Parcours Personnel** : Savoir- être ; Aptitudes personnelles ; Qualités ; Personnalité
- **Module 3 : Collecte d'informations** : Conditions souhaitées & refusées ; Centres d'intérêt ; Interviews
- **Module 4 : Interviews & Enquêtes** : Entretiens de suivi
- **Module 5 : Cibles** : Envies ; Contraintes ; Refus ; Expression du projet
- **Module 6 : Analyse du marché** : Secteur professionnel senior ; Entrepreneuriat ; Bénévolat et Associatif

### Phase de Conclusion : Résultats & mise en œuvre

- Exploitation des informations collectées dans le(s) module(s)
- Recensement des facteurs susceptibles de favoriser la réalisation du projet professionnel ou de formation
- Définition des étapes de mise en œuvre du projet
- Présentation du document de synthèse

|                  |                                |
|------------------|--------------------------------|
| Code formation : | BDCS                           |
| Méthodologie :   | tests – réflexions – échanges  |
| Pré-requis :     | Pas de niveau spécifique exigé |
| Participants :   | accompagnement individuel      |
| Durée :          | 24 heures                      |
| Tarif :          | 2 160€                         |

## Bilan d'Orientation

*L'objectif de cet accompagnement est d'accompagner les jeunes, de la fin du collège à l'entrée en études supérieures, dans leur orientation scolaire et professionnelle en leur permettant de mieux se connaître, d'identifier leurs forces et leurs aspirations, et d'explorer les voies adaptées à leur profil.*

### Phase préliminaire : Accueil et Information

- Information sur les étapes, le processus et la démarche du Bilan d'Orientation en présence des parents
- Établissement du rapport collaboratif
- Accueil et personnalisation de la demande

**Atelier 1 : Exploration de soi et de ses motivations :** Tests de personnalité et d'intérêts professionnels type RIASEC, Valeurs, Motivations et sources d'Épanouissement

**Atelier 2 : Découverte des métiers et secteurs d'activité :** Les différentes filières et débouchés professionnels, les métiers émergents et tendances du marché du travail

**Atelier 3 : Compétences et savoir-être :** Compétences académiques, techniques et comportementales, Soft skills, Confiance, autonomie et esprit critique

**Atelier 4 : Stratégie d'orientation et parcours de formation :** Voies scolaires et professionnelles, plan d'orientation personnalisé, passerelles et évolutions possibles

**Atelier 5 : Écriture du CV et de la lettre de motivation :** Règles essentielles pour un CV et une lettre de motivation percutants, Rédaction guidée et personnalisée

**Atelier 6 : Mise en action et suivi :** Plan d'action concret et réaliste, Boîte à outils, Préparation aux premiers contacts professionnels

### Phase de Conclusion : Résultats & mise en œuvre

- Définition des étapes de mise en œuvre du projet
- Présentation du document de synthèse

|                  |                                          |
|------------------|------------------------------------------|
| Code formation : | BDCS                                     |
| Méthodologie :   | tests – réflexions – échanges            |
| Pré-requis :     | Pas de niveau spécifique exigé           |
| Participants :   | accompagnement individuel                |
| Durée :          | 24 heures                                |
| Tarif :          | 1 080€ en individuel / 540€ en collectif |
|                  | Atelier à la carte : 180€                |

## Coaching Professionnel

Le coaching professionnel consiste à **accompagner** individuellement des **personnes** dans la **définition et l'atteinte de leurs objectifs**, au bénéfice de la **réussite de leur évolution**.

Il est un accompagnement personnalisé dans le but de **développer le potentiel du bénéficiaire**, de permettre l'émergence et la mise en place de **stratégies de réussite** pour définir et atteindre d'objectifs individuels.

Le coaching a pour but de **libérer le potentiel** des femmes et des hommes.

Le coaching est l'art **d'apprendre à « apprendre à réussir »**.

### Processus type

- Accueil de la demande
- Clarification de la demande
- Exploration contextuelle
- Détermination et formulation de l'objectif
- Vérification de l'écologie
- Exploration du présent
- Identification des ressources et obstacles
- Exploration et identification des croyances / valeurs / besoins
- Détermination des options potentielles
- Élaboration d'une stratégie
- Engagement et renforcement de la motivation
- Clôture du processus

|                |                                |
|----------------|--------------------------------|
| Code interne : | CP                             |
| Méthodologie : | réflexions – échanges          |
| Pré-requis :   | Pas de niveau spécifique exigé |
| Participants : | accompagnement individuel      |
| Durée :        | 8 à 12 heures                  |
| Tarif :        | 80€ par séance                 |



## Création d'Entreprise

A l'issue de cette formation, vous serez à même de...

- Transformer votre idée en projet
- Valider la faisabilité et la viabilité d'un projet de création d'entreprise
- Détenir et s'approprier les bons outils pour une création d'entreprise réussie
- Réaliser un business model efficace et vendeur pour un financeur de projet
- Orchestrer, structurer et organiser votre lancement d'entreprise

### Étape 1 : L'Idée

- Valider l'adéquation d'une idée avec son marché
- Positionner son idée sur le meilleur créneau

### Étape 2 : La Stratégie

- Choisir la meilleure structure juridique et financière
- Valider les besoins financiers et formatifs du chef d'entreprise
- Connaître et savoir comment mobiliser les dispositifs existants (aide à la création et financements)

### Étape 3 : Le Projet

- Clarifier votre persona
- Identifier le mix marketing
- Identifier vos canaux et outils de commercialisation
- Prospector et valoriser votre offre
- Construire un argumentaire de vente

### Étape 4 : L'étude de marché

- Concevoir un Business Model
- Concevoir un Business Plan

### Étape 5 : Les indicateurs de suivi de performance

- Réaliser vos comptes de résultat prévisionnels
- Connaître votre seuil de rentabilité
- Vous approprier les outils de suivi comptable quotidien

### Étape 6 : Les formalités

- Savoir comment déclarer et immatriculer votre entreprise
- Connaître les formalités administratives et juridiques à effectuer
- Écrire votre plan d'actions personnalisé à mettre en œuvre

Code formation : CREA1

Méthodologie : tests – réflexions – échanges

Pré-requis : Pas de niveau spécifique exigé



Participants : accompagnement individuel

Durée : 16 heures

Tarif : 1440 € par participant

## 1) Missions de Up'nCO

Selon la loi du 5 mai 2014, tout centre de formation doit assurer la transparence concernant ses dispositions liées au suivi et à la bonne gestion de ses formations. Up'nCO est un organisme de formation et obéit à ce titre à la réglementation. Up'nCO assure un suivi de proximité avec l'ensemble de ses interlocuteurs (conseil, écoute, recommandation sur les outils et les méthodologies en création numérique), et a mis en place l'application du décret pour réaliser ces recommandations.

Bien que ces formalités encouragent la virtualisation des échanges et autorisent les centres à ne pas faire acte présentiel pour leur conseil ou l'écoute, Up'nCO maintient sa mission de proximité avec son public et s'engage à continuer de répondre à toute demande en ce sens, liée à une action de formation.

## 2) Cadre réglementaire

(source data-dock.fr)

« La loi du 5 mars 2014 confie aux financeurs de la formation professionnelle la responsabilité du suivi et du contrôle de la qualité des organismes de formation avec lesquels ils travaillent. Objectifs : améliorer la transparence de l'offre de formation et favoriser une montée en charge progressive de la qualité des actions de formation.

Le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 fixe les critères qui permettent aux financeurs de la formation professionnelle continue de s'assurer de la qualité des actions de formation.

Ce décret :

→ Établit le calendrier avec une mise en application au 1er janvier 2017

→ Précise que les financeurs mettent à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, selon des modalités qu'ils déterminent, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées

→ Fournit les six critères qui doivent être évalués :

- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
- La qualification professionnelle et la formation continue des personnes chargées des formations
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

→ Demande aux organismes financeurs d'inscrire et de publier à partir du 1er janvier 2017 la liste des organismes de formation qui remplissent les critères évalués

→ Charge les organismes financeurs de veiller à l'adéquation financière des prestations de formation achetées et aux tarifs pratiqués pour des prestations analogues

Les critères visent à améliorer la lisibilité de l'offre de formation, à inciter les prestataires de formation à donner davantage d'informations utiles aux financeurs et aux bénéficiaires, notamment sur les résultats obtenus aux examens et d'accès à l'emploi, et accroître la capacité de l'offre de formation à s'adapter aux besoins du public à former. »

## 3) Les critères qualité de nos formations

La qualité d'une action de formation s'apprécie selon les 6 critères définis par le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue :

1. L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
3. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
4. La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations
5. Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

## 4) Nos engagements

Up'nCO s'engage :

1. À mettre au service de nos clients notre connaissance spécifique de la qualité de vie au travail
2. À accompagner nos clients dans l'analyse de leurs besoins et leur conseiller le plan d'actions le plus adapté
3. À concevoir chaque programme de formation en complète cohérence avec les objectifs poursuivis
4. À choisir les techniques pédagogiques et les profils d'intervenants pour contribuer à un développement optimal des compétences
5. À animer nos stages de façon vivante et interactive, impliquer nos stagiaires comme acteur de leur apprentissage en les mettant en situation le plus souvent possible
6. À mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche amélioration continue, y compris les connaissances techniques de nos formateurs et la pertinence de nos méthodes pédagogiques,
7. À nous assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de nos prestations.

Dans sa relation avec les OPCO, Up'nCO est tenu :

- de fournir les informations nécessaires à l'identification de son activité et de ses interlocuteurs,
- de transmettre, à l'organisme paritaire ou à l'entreprise, les documents nécessaires au financement des actions de formation,
- de suivre la participation aux actions réalisées,
- de mettre en place un système de suivi pédagogique et d'évaluation différencié dès l'entrée en formation.

Up'nCO informe l'organisme paritaire de toute modification de ces données.

Pour chaque formation, au regard des critères énoncés en point 3, le dispensateur de formation qui représente Up'nCO doit être en mesure de justifier de :

- l'intitulé de l'action de formation,
- des objectifs de formation en termes de résultats à atteindre,
- du public concerné et des pré-requis conseillés et/ou exigés,
- du nombre de participants,
- de la durée et du planning de formation,
- des dates proposées, lieux et locaux de réalisation,
- du programme de formation.

Pour chaque formation, Up'nCO doit impérativement procéder à une enquête de satisfaction auprès de l'entreprise commanditaire et des bénéficiaires de la formation (fiche d'évaluation...).

## 5) Nos moyens de mise en œuvre

Pour respecter ses engagements, Up'nCO a élaboré des procédures et outils nous permettant de :

### *Analyse et conception :*

- Recueillir les données nécessaires à la conception d'une action efficace : profil du public, objectifs précis, contexte, spécificités et contraintes à prendre en compte.
- Choisir nos intervenants sur la base de leurs compétences théoriques et pratiques, mais aussi de leur savoir-faire pédagogique et de leur expérience.
- Concevoir la formation adaptée et la formaliser à travers une proposition écrite détaillée.
- Procéder à l'actualisation régulière de nos supports et de nos programmes.

### *Animation :*

- Prendre en compte les attentes collectives et individuelles des participants dans le cadre du plan de stage annoncé.
- Veiller au confort matériel et psychologique des stagiaires en cours de formation pour favoriser leur apprentissage.
- Remettre à chaque stagiaire un document pédagogique adapté et pertinent.

### *Bilan et évaluation :*

- Effectuer un bilan de chacune de nos formations, par une évaluation individuelle écrite et un bilan de groupe ; et en fournir la synthèse à nos clients.
- Procéder, sur demande, à une évaluation des stagiaires avant et après la formation pour mesurer les acquis.
- En cas de non-conformité d'une formation, analyser les raisons du dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires.

Up'nCO applique en outre La Charte Déontologique et La Charte Qualité Professionnelle édictées par le syndicat des consultants – formateurs indépendants.

## 6) Nos moyens de contrôle

Up'nCO contrôle le bon déroulement des formations dispensées tout au long du processus de formation. Il peut être réalisé avant, pendant ou à l'issue d'une action et peut revêtir plusieurs formes.

### **A. Le contrôle des pièces**

Ce contrôle consiste à encadrer chacun des six critères du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue :

1. L'identification précise des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé (Programme de formation) ;
2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics (Feuilles d'émargement) ;
3. L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation (Supports pédagogiques)
4. La qualification professionnelle et la formation professionnelle du personnel en charge de la formation (CV des formateurs)
5. Les conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès, et les résultats obtenus (Catalogue de formation)
6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires (Protocole d'évaluation à chaud et à froid).

### **B. Le contrôle sur site**

Le contrôle sur site est effectué par le gérant de Up'nCO, sur le lieu de formation indiqué dans la convention de formation, lorsque le formateur n'est pas le gérant de Up'nCO lui-même :

- À l'improviste afin de s'assurer de la réalité et de la qualité d'une action de formation ciblée.
- Prévu afin de vérifier si le dispensateur de formation répond aux attentes du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

### **C. Le contrôle par enquête auprès des stagiaires**

À l'issue d'une action de formation financée par ses soins, Up'nCO peut prendre contact avec un ou plusieurs stagiaires présents afin de vérifier la réalité, la qualité et l'adéquation de la formation avec les documents fournis. Ce contrôle est effectué sous forme d'entretien téléphonique.

Quelle que soit la forme que prend le contrôle, celui-ci s'effectue sans perturbation anormale du fonctionnement du dispensateur de formation.

## 7) Sanctions

En cas d'anomalies ou de non-respect des dispositions légales et réglementaires de la part du formateur, celui-ci s'expose aux sanctions ci-dessous :

- Gel de ses interventions à venir ;
- Annulation pure et simple du contrat en cours ;
- Prise en charge du coût de remplacement du formateur ;
- Signalement auprès des autorités compétentes.

## 8) Résultats

Up'nCO notifie le résultat du contrôle et motive les éventuelles sanctions et/ou modalités de gestion spécifiques qui en découlent par courrier recommandé adressé au formateur. Une information est également effectuée auprès de la (les) entreprise(s) mandataire(s).

L'ensemble des règlements et ou demandes de prise en charge sont suspendus à titre conservatoire à partir de la date de début du contrôle et jusqu'à régularisation de la situation. Un recours par transmission d'éléments contradictoires est possible dans les 30 jours suivant la réception du courrier de notification. A défaut, la notification est réputée effective sans recours possible.

Dans le cadre de sa mission définie au point 1 de la présente charte, Up'nCO garantit aux formateurs et aux services de formation interne des entreprises :

- un droit de recours,
- un droit de confidentialité des informations recueillies. En cas de litiges, cette garantie ne pourra être retenue lors de la transmission des éléments aux autorités compétentes.

De son côté, l'entreprise s'engage à :

- transmettre à Up'nCO tout document supplémentaire aux pièces constitutives de la demande de prise en charge s'inscrivant dans le cadre de la mission de contrôle ;
- autoriser Up'nCO à prendre contact avec les salariés concernés par l'action de formation afin de répondre à des enquêtes qualitatives.

## 9) Sources légales

<http://www.data-docks.fr> - <http://www.gouvernement.fr/action/la-formation-professionnelle>

**1. DESIGNATION :**

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des relations contractuelles entre :

La société **Sophie Lefaix** est un organisme de formation professionnelle dont le nom commercial est **Up'nCO**. Son siège social est fixé au 1, rue Charles Monnot, 21200 BEAUNE. Elle est immatriculée sous le numéro SIRET 845 169 374 00012. Son numéro de déclaration d'activité est 27210398321 auprès du préfet de région Bourgogne Franche Comté.

Ci-après dénommée "**L'Organisme de formation**",

Et,

Toute personne physique ou morale s'inscrivant à une prestation,

Ci-après dénommée « **Le Bénéficiaire** »,

Conjointement dénommées « **Les Parties** ».

L'Organisme de formation est un centre de formation et de bilans de compétences proposant différents types de prestations définies aux termes de la présente convention.

L'Organisme de formation garantit respecter l'ensemble de ses obligations légales, et en particulier celles du Code du Travail relatives à la formation professionnelle continue.

**2. NOS SERVICES :**

L'Organisme de formation propose les services suivants :

- Bilan : Bilan de compétences au sens de l'article L6313-1 du Code du Travail,
- Formation : Formation sur catalogue ou sur mesure, au sens de l'article L6313-1 du Code du Travail,
- Coaching : Prestation de coaching professionnel,
- Conseil : Prestation de conseil en entreprise.

**3. ACCES A NOS SERVICES :**

Les prestations dispensées par l'Organisme de formation sont ouvertes à tous, sans condition discriminatoire.

**4. MODALITES D'INSCRIPTION :**

Pour chaque prestation, les demandes d'inscriptions se font directement auprès de l'Organisme de formation, par téléphone au 06 43 63 37 23 ou par courriel à [sophie@upnco.fr](mailto:sophie@upnco.fr).

L'inscription ne peut être prise en compte qu'à compter de la signature d'un document contractuel spécifique à la prestation désirée (devis, contrat ou convention).

Aucune inscription orale ni aucune inscription par simple retour de courriel ne pourra être prise en compte ni engager l'Organisme de formation.

**5. ORGANISATION DE NOS PRESTATIONS :**

Afin de s'assurer que la prestation choisie correspond aux attentes du Bénéficiaire, l'Organisme de formation peut organiser un entretien de positionnement au cours duquel les besoins et objectifs du Bénéficiaire seront déterminés.

Les prestations proposées sont organisées par l'Organisme de formation, qui prend en charge la mise à disposition de locaux adaptés et garantit la présence d'intervenants qualifiés pour chaque prestation.

L'Organisme de formation est seul décisionnaire concernant le lieu de la prestation et peut être amené à le modifier au cours de la prestation. L'Organisme de formation est seul décisionnaire concernant l'intervenant choisi pour animer la prestation et peut être amené à le remplacer au cours de la prestation. En cas de survenance d'un événement indépendant de la volonté de l'Organisme de formation, ce dernier pourra procéder au report de la formation sans aucun dédommagement. Il proposera au Bénéficiaire de nouvelles dates et/ou un nouveau lieu, ce qui donnera lieu à une nouvelle contractualisation.

De façon non exhaustive, les événements pouvant contraindre l'Organisme de formation à procéder à un report sont les suivants : l'absence d'un formateur, un nombre de stagiaires inscrits insuffisant, tout problème logistique ou technique.

**6. OBLIGATIONS DE L'ORGANISME DE FORMATION :**

L'Organisme de formation s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon déroulement de la prestation choisie par le Bénéficiaire. A ce titre, l'Organisme de formation s'engage à faire tout son possible pour garantir un accueil dans des locaux sains, propres et adaptés aux conditions de la prestation. Néanmoins, l'Organisme de formation ne saurait être tenu responsable en cas de défaillance de ses prestataires d'accueil.

De plus, l'Organisme de formation s'engage à respecter sa politique en matière de recrutement pour l'ensemble des prestations dispensées afin de garantir la qualité des interventions, et l'habilitation des intervenants aux outils psychométriques utilisés. Néanmoins, l'Organisme de formation ne saurait être tenu responsable en cas de fraude, de manipulation ou d'omission de la part de ses intervenants.

Plus généralement, l'Organisme de formation étant soumis à une obligation de moyen, sa responsabilité ne saurait être engagée que pour les fautes commises consciemment et alors qu'il disposait de l'ensemble des éléments nécessaires. L'Organisme de formation s'engage à tenir le Bénéficiaire informé de tout changement qui pourrait subvenir au cours de la prestation. L'Organisme de formation s'engage à respecter l'ensemble des termes du contrat conclu avec le Bénéficiaire, en particulier relativement au programme et déroulement de la prestation ainsi qu'aux modalités de règlement.

L'Organisme de formation s'engage à mettre tout en œuvre pour garantir la confidentialité des échanges entre le Bénéficiaire et l'intervenant, en particulier lors des bilans de compétence et coaching. Plus généralement, l'Organisme de formation s'engage à ne divulguer, transmettre ou vendre aucune information récoltée au cours de la prestation.

**7. OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE :**

Le Bénéficiaire s'engage à respecter l'ensemble des modalités de la prestation fixées dans le document contractuel qu'il a signé. En particulier, il s'engage à être présent et ponctuel lors de la prestation à laquelle il doit participer, ainsi qu'à procéder au règlement de la prestation dans les délais convenus. Le Bénéficiaire s'engage également à respecter le règlement intérieur des lieux où la prestation aura lieu. L'Organisme de formation ne saurait être tenu responsable en cas de manquement du Bénéficiaire au règlement intérieur, et plus généralement à toute règle imposée au sein de ce dernier.

Le Bénéficiaire s'engage à adopter un comportement respectueux envers les intervenants et autres bénéficiaires de la prestation. En cas de manquement du Bénéficiaire à ces obligations, l'Organisme de formation pourra être amené à modifier les conditions initiales de la prestation, voire à mettre un terme à cette prestation, à condition de respecter les dispositions du code du Travail.

En cas d'absence du bénéficiaire, aucun avoir, aucune indemnité ou compensation de quelque nature que ce soit ne pourra être versé au client en cas d'absence du salarié aux rendez-vous programmés et acceptés soit par l'entreprise ou conjointement entre le salarié et le consultant chargé de la réalisation de la prestation.

## **8. DETERMINATION DU PRIX :**

Les prix des prestations de l'Organisme de formation sont libellés en euros, nets de taxes. Conformément à l'article 261-4-4 du CGI, l'Organisme de formation ne facture pas de TVA sur l'activité de Formation Professionnelle Continue. Les prix communiqués comprennent les frais de la prestation ainsi que les éventuels documents pédagogiques distribués. Sauf mention expresse contraire dans le devis et/ou la convention et/ou le contrat signé(s), le(s) repas ne sont pas inclus dans ce prix. Étant donné que l'Organisme de formation propose des prestations sur mesure, le prix final de la prestation peut varier. Ainsi, il est convenu que le prix dû par le Bénéficiaire est et demeure le prix mentionné sur le devis et/ou la convention et/ou le contrat, même s'il diffère du prix affiché sur les sites Internet de l'Organisme de formation, ou sur les différentes plateformes où leurs prestations sont référencées.

## **9. REGLEMENT DU PRIX :**

Les modalités de règlement du prix diffèrent en fonction de la prise en charge ou non de la prestation par un intermédiaire. En conséquence, le Bénéficiaire et l'Organisme de formation s'engagent à respecter les modalités de paiement inscrites sur le contrat et/ou la convention signé(s).

Par ailleurs, l'Organisme de formation s'engage à respecter les modalités de règlement imposées par le Code du Travail en matière de formation professionnelle continue.

Si le Bénéficiaire souhaite que le règlement soit émis par son opérateur de compétences ou tout autre organisme, il lui appartient de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande. Lorsque l'opérateur de compétences ou tout autre organisme permet le paiement par subrogation, le Bénéficiaire devra obligatoirement sélectionner cette option.

L'accord de prise en charge doit être communiqué au moment de l'inscription accompagné du dossier complété.

Cette démarche incombe uniquement au Bénéficiaire. L'Organisme de formation pourra faire le choix de l'assister ou non dans ce procédé et de lui facturer si nécessaire les frais y afférant. Si l'accord de prise en charge ne parvient pas à l'Organisme de formation au premier jour de la formation, la totalité des frais de formation sera facturée au Bénéficiaire, suivant les modalités établies aux termes du contrat et/ou de la convention.

En cas de prise en charge partielle par l'opérateur de compétence ou tout autre organisme, la partie non-prise en charge sera directement facturée au Bénéficiaire. Les paiements seront effectués auprès de Sophie Lefaix par chèque, espèce ou virement, en tenant compte de l'adresse et des coordonnées bancaires figurant sur la facture.

Toute somme due non payée dans un délai de quarante-cinq (45) jours après la facturation donnera lieu au paiement par le Bénéficiaire de pénalités de retard fixées sur le taux directeur de refinancement de la BCE, majoré de dix (10) points. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Bénéficiaire qu'elles ont été portées à son débit.

En cas de prise en charge partielle par le Compte Personnel de Formation, le Bénéficiaire devra s'acquitter de la partie non prise en charge auprès de son Compte Personnel de Formation par carte bancaire.

## **10. DEMANDE DE REMBOURSEMENT :**

Au moment de son inscription, le Bénéficiaire accepte sans réserve le programme qui lui est communiqué. En conséquence, une fois la prestation effectuée, il ne peut être donné lieu à aucune demande de remboursement.

## **11. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES :**

Conformément à la réglementation RGPD et à la loi relative à la protection des données personnelles, l'ensemble des données personnelles recueillies au cours de la prestation feront l'objet d'un traitement effectué sous le contrôle de Madame Sophie Lefaix.

Ces données permettent d'assurer le bon déroulement des prestations de l'Organisme de formation, qui en est seul destinataire. L'Organisme de formation s'engage à ce qu'aucune donnée ne soit transmise à un tiers sans l'accord du Bénéficiaire. Par les présentes conditions générales, le Bénéficiaire accepte que ses données soient transmises à l'Intervenant et à tout autre acteur de la prestation choisie. Les données du Bénéficiaire seront conservées jusqu'à cinq ans après la fin de la prestation. Ce délai s'interrompt en même temps que le délai de prescription. Le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation et de rectification des données le concernant. Ces droits peuvent être mis en œuvre par courrier à l'adresse suivante : Sophie Lefaix - 1 rue Charles Monnot - 21200 BEAUNE ou par courriel à [contact@upnco.fr](mailto:contact@upnco.fr).

Le Bénéficiaire est désormais informé qu'il peut se prévaloir des droits inscrits aux articles 48 et suivants de la loi du 6 janvier 1978. En particulier, il peut contacter l'Organisme de formation aux adresses susmentionnées afin d'obtenir la confirmation que ses données font ou non l'objet d'un traitement et d'obtenir des renseignements sur la finalité du traitement ainsi que son fonctionnement. Le Bénéficiaire peut solliciter, à ses frais, l'obtention d'une copie de ses données. Le Bénéficiaire peut se prévaloir de son droit à l'oubli sous réserve de répondre aux conditions légales et réglementaires existantes. Le cas échéant, l'Organisme de formation effacera les données concernées dans les meilleurs délais. Le Bénéficiaire peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. Dans le cas d'un désaccord du Bénéficiaire sur les procédures mises en œuvre par l'Organisme de formation pour la protection de ses données, il lui est possible d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique des Libertés.

## **12. RECLAMATION :**

Toute réclamation doit être réalisée via le formulaire de réclamation disponible depuis l'ensemble des sites ainsi qu'à l'adresse suivante dans un délai de trois (3) mois à compter du fait générateur : [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSedEnKUuBu4-lmoa1OUZjhEt-wXyqjkgxdkMSPZ3dQmnhufiA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSedEnKUuBu4-lmoa1OUZjhEt-wXyqjkgxdkMSPZ3dQmnhufiA/viewform?usp=sf_link)

## **13. LOI APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES :**

Les conditions générales et tous les rapports entre Up'nCO et ses clients relèvent de la loi Française. Les Parties s'engagent à chercher une solution amiable avant toute saisine des juridictions. En l'absence d'issue amiable favorable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de DIJON.

## **14. MODIFICATION UNILATERALE DES CONDITIONS GENERALES :**

L'Organisme de formation se réserve la possibilité de modifier ses Conditions Générales à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la signature du devis, du contrat ou de la convention. Ces conditions générales prévaudront sur toutes autres Conditions Générales ou particulières non expressément agréées par l'Organisme de formation.

## **15. CONTACT :**

Le Bénéficiaire peut contacter l'équipe de l'Organisme de Formation directement par mail à [contact@upnco.fr](mailto:contact@upnco.fr)





Sophie Lefaix  
06.43.63.37.23  
sophie@upnco.fr  
[www.upnco.fr](http://www.upnco.fr)



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

*La certification qualité a été délivrée au  
titre des catégories d'actions suivantes :*

- Actions de Formation
- Bilans de Compétences