



# LIVRET D'ACCUEIL

**CHANGING UP**  
CONSEILLER - RECRUTER - FORMER

CHANGING UP, Riviera Park A2, 1160 Route de Grasse, 06600 Antibes

# SOMMAIRE

- 1) Comment nous vous informons sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus
  - a) Nos engagements
  - b) Nos programmes de formation
  - c) Nos références
  
- 2) Comment nous identifions vos objectifs en lien avec vos besoins dès la conception des prestations
  - a) L'évaluation de vos besoins
  - b) Vos objectifs opérationnels et la façon dont nous évaluons notre prestation
  - c) Les contenus et les modalités de mise en œuvre de notre prestation
  - d) Nos procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation
  
- 3) Comment nous adaptons nos prestations et nos modalités d'accompagnement, de suivi et d'évaluation
  - a) Comment nous vous informons des conditions de déroulement de la prestation
  - b) Nos méthodes pour mettre en œuvre et adapter notre prestation, votre accompagnement et votre suivi
  - c) L'évaluation de l'atteinte des objectifs de notre prestation
  - d) Nos engagements visant à mettre en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des stagiaires
  
- 4) Comment nous nous assurons de la qualification et le développement des connaissances et compétences de nos formateurs
  
- 5) Comment nous recueillons et prenons en compte les appréciations et les réclamations formulées
  - a) Comment nous traitons les réclamations exprimées par les parties prenantes
  - b) Comment nous traitons les difficultés rencontrées par les parties prenantes ainsi que des aléas survenus en cours de prestation





**Comment nous vous informons sur les prestations proposées,  
les délais pour y accéder et les résultats obtenus**



## Comment nous vous informons sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

Changing Up s'engage à vous fournir les informations suivantes :

- Sur les prérequis : chacun de nos programmes de formation précise si l'accès aux modules nécessite un ou plusieurs prérequis spécifiques. En absence de prérequis , la mention « aucun prérequis » est indiqué clairement.
- Sur les profils des stagiaires : si la formation s'adresse à un public particulier, nos programmes le précisent. En absence de spécificités propres à la nature des stagiaires, la mention « tout public » est indiquée clairement.
- Sur les objectifs : chacun de nos programmes précise à la fois les objectifs de la formation (dits « objectifs opérationnels ») et les objectifs pédagogiques. Les premiers indiquent les actions ou comportements nouveaux, observables dans la réalité du poste de travail, que devront savoir effectuer les participants à l'issue de la formation. Les deuxièmes décrivent les différentes connaissances, comportements ou gestes que les apprenants devront maîtriser à l'issue de chaque séquence de formation.
- Sur les durées : chacun de nos programmes de formation indiquent une durée, soit en nombre d'heures, soit en nombre de jours.
- Sur les délais d'accès : dès lors que les étapes amont du projet de formation ont été réalisées, nous sommes en capacité à délivrer la prestation attendue au plus tard dans le mois qui suit.
- Sur les tarifs : chacun de nos programmes de formation précise le coût de la formation.



## Comment nous vous informons sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

Changing Up s'engage à vous fournir les informations suivantes :

- Sur les méthodes mobilisées : chacun de nos programmes de formation précise les modalités pédagogiques pour mener à bien la prestation dispensée : ateliers, cas pratiques, mises en situation ou jeux (liste non exhaustive).
- Sur les modalités d'évaluation : en cours de prestation, une évaluation ex-ante de chaque séquence est réalisée (quiz, questionnement oral, brainstorming – liste non exhaustive). A la fin de la prestation, une évaluation permet de valider le niveau de connaissances acquises.
- Sur l'accessibilité : toutes nos formations sont dispensées auprès des commanditaires et/ou bénéficiaires. Elles ne sont pas dispensées dans nos locaux. Il convient aux commanditaires et/ou bénéficiaires de réunir les conditions d'accès aux publics en situation d'handicap.

Retrouvez toutes ses informations sur [www.changingup.fr/nos-engagements/](http://www.changingup.fr/nos-engagements/)

Un exemple-type de programme est disponible à [www.changingup.fr/formations/piloter-le-changement/](http://www.changingup.fr/formations/piloter-le-changement/)

Découvrez nos statistiques de résultats obtenus à [www.changingup.fr/nos-references/](http://www.changingup.fr/nos-references/)





## Comment nous identifions vos objectifs en lien avec vos besoins dès la conception des prestations



## Comment nous identifions vos objectifs en lien avec vos besoins dès la conception des prestations

### Concernant l'analyse de vos besoins

En vue d'optimiser la préparation de l'action de formation, nous recueillons les besoins à deux niveaux :

- les besoins du commanditaire
- les besoins des bénéficiaires

Ce recueil permet à la fois de déterminer avec précision les objectifs pédagogiques, les objectifs opérationnels, les contenus et le contexte indispensable à la conception et à l'animation de l'action de formation.

Un formulaire de demande initiale est mis à la disposition des commanditaires et des bénéficiaires sur notre site internet à l'adresse suivante [www.changingup.fr/contact/](http://www.changingup.fr/contact/). Une fois réceptionné, nous nous engageons à prendre contact avec vous dans un délai d'une semaine maximum.

Si après étude de cette première demande, celle-ci est considérée comme recevable, nous vous envoyons un lien vers un accès sécurisé avec un mot de passe pour compléter un formulaire de besoins plus complet.

### Concernant l'adéquation entre vos besoins les objectifs de nos prestations

Tous nos programmes de formation sont rédigés:

- avec des objectifs pédagogiques et des objectifs opérationnels en lien avec vos besoins;
- avec le détail des systèmes d'évaluation permettant l'atteinte des objectifs.



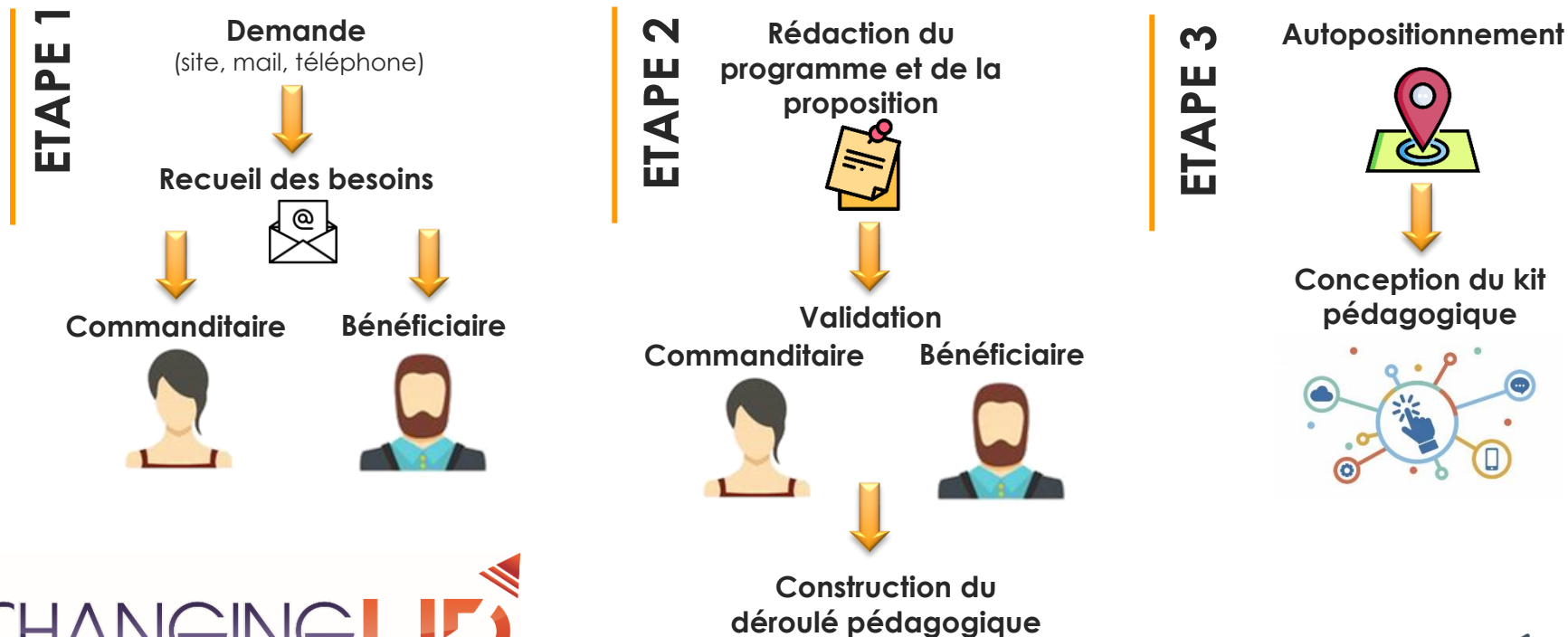
## Comment nous identifions vos objectifs en lien avec vos besoins dès la conception des prestations

### Concernant les contenus et les modalités de mise en œuvre de notre prestation

Une fois le programme validé, nous construisons un déroulé pédagogique détaillé en annexe de la convention de formation.

### Concernant nos procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation

Un lien avec un test d'autopositionnement est envoyé au bénéficiaire par mail. Le test d'autopositionnement permet de mesurer les écarts en termes de compétences à acquérir. Il nous permet d'adapter le contenu de la formation au niveau des bénéficiaires. A la suite, nous rentrons dans la phase de construction des supports d'animation et de l'ensemble du kit pédagogique destiné à être déployé.





## Comment nous adaptons nos prestations et nos modalités d'accompagnement, de suivi et d'évaluation



## Comment nous adaptons nos prestations et nos modalités d'accompagnement, de suivi et d'évaluation

### Comment nous vous informons des conditions de déroulement de la prestation

Retrouvez sur notre site internet [www.changingup.fr](http://www.changingup.fr):

- le règlement intérieur
- le livret d'accueil
- les conditions générales d'utilisation

### Concernant la convocation aux sessions d'information et les conditions logistiques

La convocation peut être envoyée par mail aux bénéficiaires soit par le commanditaire soit par nos services. En absence d'adresses mail communiquées par le commanditaire, ce dernier prend en charge l'envoi des convocations.

Toutes les conditions liées à l'hébergement, la restauration et le transport sont communiquées par le commanditaire aux bénéficiaires,

Pour toute question additionnelle, vous pouvez prendre contact avec notre référent administratif et pédagogique, Marc Fazio par mail à [m.fazio@changingup.fr](mailto:m.fazio@changingup.fr).

### Concernant les modalités d'accès des personnes en situation de handicap

Le commanditaire veille au respect de l'accessibilité de nos formations aux personnes en situations de handicap et étudie au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation. Dans le cas où cela s'avérerait impossible, il prévoit une orientation vers des organismes appropriés. De son côté, Changing Up s'engage à adapter l'accessibilité de ses contenus en fonctions du handicap déclaré et connu.

Pour toute question concernant une situation de handicap, quelle qu'elle soit, et pour évaluer et anticiper les aménagements nécessaires à votre participation, vous pouvez nous contacter par mail à [handicap@changingup.fr](mailto:handicap@changingup.fr).



## Comment nous adaptons nos prestations et nos modalités d'accompagnement, de suivi et d'évaluation

### Comment nous évaluons l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation

Tout au long des sessions de formation, nous nous engageons à évaluer les acquis en cours et en fin de prestation par le biais de quiz (pendant la formation, à chaud) et d'auto-évaluation (post-formation, à froid). L'attestation de formation remise à la fin de la session atteste du niveau atteint à la fin de la session.

### Nos engagements visant à mettre en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des stagiaires

Concernant les absences durant la session de formation : Si le(s) bénéficiaire(s) n'est(sont) pas présent(s) le matin ou à tout moment dans la journée, nous alertons immédiatement le commanditaire par tout moyen à notre disposition (SMS, mail, téléphone). Si le(s) bénéficiaire(s) nous a(ont) prévenu de son(leur) absence, nous recueillons le motif et nous le communiquons au commanditaire. La même procédure est mise en place en cas d'abandon du bénéficiaire en cours de session.

Concernant nos méthodes pédagogiques: Toutes nos méthodes pédagogiques visent à obtenir l'engagement des bénéficiaires : alternances de présentation et d'activités pédagogiques, jeux, quiz, ateliers, cas pratiques, mise en situation en blanc, mises en situation, brainstorming et présentations en interaction avec les participants.

Concernant les ressources pédagogiques : A chaque prestation, Changing Up met à disposition des bénéficiaires des fiches mémo. Celles-ci sont remises soit en mains propres en version papier, soit envoyées par mail à l'issue de la prestation, soit mises à disposition sur la plateforme en ligne du commanditaire. En présentiel, le formateur utilise un support d'animation contenant les diverses modalités pédagogiques : vidéos, jeux, quiz, cas pratiques, mises en situation et ateliers.





## Comment nous nous assurons de La qualification et le développement des connaissances et compétences de nos formateurs



## Comment nous nous assurons de la qualification et le développement des connaissances et compétences de nos formateurs

### Comment nous nous assurons de La qualification et le développement des connaissances et compétences de nos formateurs

Les formateurs Changing Up suivent tous une pré-sélection qui permet de vérifier leurs connaissances tant sur le fonds des sujets que sur les techniques d'animation et de pédagogie.

Nous nous assurons que tous nos formateurs réalisent une veille active sur les métiers concernées par leurs actions de formation.

En parallèle, Changing Up réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle.

Enfin, Changing Up réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques.





## Comment nous recueillons et prenons en compte les appréciations et les réclamations formulées



## Comment nous recueillons et prenons en compte les appréciations et les réclamations formulées

A chaque formation, avant que la session ne se termine, le formateur demande aux bénéficiaires de compléter une évaluation de la formation à chaud. Celle-ci peut-être en version « papier » ou digitale. Dans ce dernier cas, le lien de connexion est fourni.

Le bilan de post-formation auprès du commanditaire est matérialisé par les feuilles d'évaluation des bénéficiaires. Elles sont transmises au commanditaire, au plus tard dans les 15 jours qui suivent la fin de la session de formation avec un questionnaire d'évaluation visant à réceptionner son retour sur la prestation.

### Evaluation de la formation à chaud par les bénéficiaires



### Bilan de la formation pour le commanditaire



Au plus tard dans le 15 jours

## Comment nous traitons les réclamations exprimées par les parties prenantes

Les aléas et difficultés rencontrés en amont et pendant le déploiement de la prestation sont signalés au commanditaire dans les plus brefs délais en fonction de l'urgence de la situation. Par ailleurs Changing Up s'engage à accuser réception écrite d'éventuelles réclamations des commanditaires et/ou bénéficiaires dans les 7 jours de sa réception et apporte une réponse écrite au plus tard dans les 14 jours.

## Comment nous traitons les difficultés rencontrées par les parties prenantes ainsi que des aléas survenus en cours de prestation

Durant tout le processus de notre prestation, et afin d'anticiper d'éventuels aléas et difficultés, nous disposons d'un ensemble de mesures préventives et curatives identifiées. En cas d'aléas et d'imprévus, Changing Up s'engage à en informer le commanditaire et de mettre en œuvre toutes les actions d'amélioration.



## Nos valeurs



### AMBITION :

« Désir de parvenir à faire quelque chose », telle est la définition donnée par le Larousse. Notre ambition c'est la votre: l'ambition de réussir le lancement d'un produit, d'améliorer l'expérience client, de développer de nouvelles activités. « Sans ambition, il n'y a pas de talent » écrivait Nina Berberova (Femme de Lettres Russe). Notre ambition ? Développer vos talents.



### CRÉATIVITÉ :

La créativité c'est la « Capacité d'inventer et d'imaginer » (Larousse). Imaginons et construisons ensemble les solutions les plus innovantes. Dessinons ensemble de nouveaux concepts et une nouvelle vision du développement de votre entreprise. « La créativité consiste juste à relier des choses entre elles. C'est ainsi que l'on crée des choses nouvelles » (Steve Jobs). Nous vous aidons à relier les choses entre elles pour réussir l'innovation dans votre entreprise,



### RÉACTIVITÉ :

Une des définitions du Larousse a particulièrement attiré notre attention: la réactivité est la « Capacité de l'entreprise à répondre à l'évolution des marchés voire anticiper les changements à venir ». Dans un contexte en constante évolution, l'adaptation au changement doit être rapide. « La vitesse et la réactivité sont les conditions essentielles du succès » (Lou Gerstner \_ Ancien Président d'IBM). Notre objectif : favoriser votre réactivité pour réussir les paris de demain.



## Notre organigramme

