

Livret d'accueil

Ce que vous pouvez attendre de nous,
et comment nous travaillons.

Organisme de formation certifié **Qualiopi** au titre de la catégorie d'action « actions de formation ».

Ce livret présente nos engagements, nos méthodes et vos interlocuteurs. Il est remis au client avec la convention de formation et reste accessible à tout moment sur www.changingup.fr.

97,3 %

de stagiaires satisfaits ou très satisfaits

99,5 %

recommanderaient nos formations

Résultats consolidés des évaluations de fin de formation, janvier 2025 – juin 2026.

Sommaire

1	Nos prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus
2	L'analyse de vos besoins, le positionnement et la conception
3	Le déroulement, l'accompagnement et l'évaluation
4	Accessibilité et situation de handicap
5	Nos intervenants et leur montée en compétences
6	Vos appréciations, vos réclamations et le traitement des aléas
7	Vos données à caractère personnel
8	Nos valeurs
9	Notre organisation et vos interlocuteurs

Bienvenue

Changing Up conçoit et anime des formations en développement commercial, management, conduite du changement et compétences comportementales. Nos interventions se déroulent dans les locaux de nos clients ou en classe virtuelle.

Notre approche s'appuie sur les apports des neurosciences appliquées à la relation client et sur des méthodes propriétaires éprouvées en formation. Notre conviction tient en une phrase : la compétence ne se décrète pas, elle se mesure et se construit.

Ce livret décrit concrètement ce que nous faisons à chaque étape, dans quels délais, et à qui vous adresser. Si une information vous manque, écrivez-nous : nous compléterons ce document.

1. Nos prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus

Ce que chaque programme de formation précise

- **Les prérequis** — chaque programme indique si l'accès nécessite un ou plusieurs prérequis. En leur absence, la mention « aucun prérequis » est portée explicitement.
- **Le public visé** — lorsque la formation s'adresse à un public particulier, le programme le précise. À défaut, la mention « tout public » est portée explicitement.
- **Les objectifs** — chaque programme distingue les *objectifs opérationnels*, qui décrivent les actions et comportements observables au poste de travail à l'issue de la formation, et les *objectifs pédagogiques*, qui décrivent les connaissances et gestes à maîtriser à l'issue de chaque séquence.
- **La durée** — exprimée en heures ou en jours.
- **Les méthodes mobilisées** — ateliers, cas pratiques, mises en situation, jeux pédagogiques, quiz (liste non exhaustive).
- **Les modalités d'évaluation** — les modalités retenues en cours et en fin de formation.
- **Le tarif** — le coût de la prestation.

Les délais d'accès

Nous accusons réception de toute demande et y apportons une première réponse dans un délai de **trois jours ouvrés**.

Une fois les étapes amont du projet réalisées — analyse du besoin, validation du programme, signature de la convention —, nous sommes en capacité de délivrer la prestation **au plus tard dans le mois qui suit**. Ce délai peut être raccourci selon nos disponibilités, ou allongé à votre demande.

Les modalités d'intervention

Nos formations sont dispensées **dans les locaux de nos clients** ou **en classe virtuelle**. Nous ne disposons pas de locaux de formation ouverts au public. Les conditions matérielles d'accueil — salle, équipement, accessibilité physique des lieux — relèvent donc de l'organisation du client, avec qui nous les définissons en amont.

Adaptiv' by Changing Up

Nous avons développé **Adaptiv' by Changing Up**, une plateforme d'évaluation adaptative des compétences. Son principe : les questions posées s'ajustent aux réponses précédentes, ce qui permet de situer un niveau réel en beaucoup moins de questions qu'un test linéaire.

Elle est mobilisée, selon le dispositif retenu avec le client, en amont d'un parcours pour cibler ce qui doit réellement être travaillé, et en aval pour mesurer la progression. Les résultats sont restitués sous forme de rapports individuels et collectifs.

Ce qu'Adaptiv' n'est pas. Les résultats produits constituent une mesure pédagogique destinée à orienter les parcours de formation. Ils n'ont pas valeur de certification et ne peuvent servir de fondement à une décision de recrutement, d'évaluation professionnelle ou de sanction. En savoir plus : www.changingup.fr/adaptiv/

Où retrouver ces informations

Nos engagements de formation	www.changingup.fr/nos-engagements/
Nos programmes et un exemple type	www.changingup.fr/formations/
Nos références et résultats	www.changingup.fr/nos-references/
Adaptiv' by Changing Up	www.changingup.fr/adaptiv/

Formation et situation de handicap	www.changingup.fr/formation-et-handicap/
Règlement intérieur, CGU et CGV	www.changingup.fr

2. L'analyse de vos besoins, le positionnement et la conception

Un recueil à deux niveaux

Nous recueillons les besoins auprès de deux parties : le **commanditaire**, qui exprime l'enjeu d'entreprise et le résultat attendu, et les **bénéficiaires**, qui décrivent leur réalité de terrain. Cette double lecture est ce qui permet de fixer des objectifs justes plutôt que génériques.

Un **formulaire de recueil des besoins** est mis à disposition des commanditaires à l'adresse www.changingup.fr/recueil-des-besoins/. Une demande peut également nous parvenir par courriel ou par téléphone.

Les étapes

Étape	Ce que nous faisons	Ce que vous validez
1. Demande et analyse	Réception de la demande, échange avec le commanditaire, recueil des besoins des bénéficiaires.	Le périmètre et les enjeux.
2. Programme et proposition	Rédaction du programme (objectifs opérationnels et pédagogiques, modalités, évaluation) et de la proposition financière.	Le programme et la proposition.
3. Conception	Construction du déroulé pédagogique détaillé, annexé à la convention, puis du kit pédagogique.	Le déroulé pédagogique.
4. Positionnement	Envoi d'un test de positionnement aux bénéficiaires afin de mesurer les écarts de compétences et d'ajuster le contenu au niveau réel du groupe. Selon le dispositif retenu, ce positionnement est réalisé par questionnaire d'autoévaluation ou au moyen de notre plateforme Adaptiv'.	Les modalités de diffusion.

Positionnement. Le test de positionnement porte exclusivement sur les compétences visées par la formation. Les besoins d'aménagement liés à une situation de handicap font l'objet d'un recueil distinct, décrit au chapitre 4.

3. Le déroulement, l'accompagnement et l'évaluation

Les conditions de déroulement

Les formations étant organisées à la demande d'un client, **c'est celui-ci qui convoque les participants** et qui leur communique les informations pratiques : dates, horaires, lieu ou lien de connexion, conditions de restauration, d'hébergement et de transport le cas échéant.

Nous transmettons au client, avec la convention, l'ensemble des éléments nécessaires à cette convocation, ainsi que notre **règlement intérieur**, qu'il lui appartient de porter à la connaissance des participants avant le début de la session. Ces documents sont également accessibles en permanence sur www.changingup.fr.

Lorsque nous intervenons en qualité de sous-traitant d'un autre organisme de formation, c'est ce dernier qui assure la convocation et dont le règlement intérieur s'applique.

L'évaluation des acquis

Les acquis sont évalués **en cours de formation**, par des quiz, des questionnements oraux et des mises en situation qui permettent d'ajuster le rythme et les apports en temps réel, et **en fin de formation**, au regard de chacun des objectifs annoncés.

À l'issue de la session, chaque participant reçoit une **attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis. Un **certificat de réalisation** est adressé au client et, le cas échéant, à l'organisme financeur, pour attester de l'exécution de l'action.

Favoriser l'engagement des participants

Nos méthodes. L'alternance est notre principe de base : apports courts, activités, jeux pédagogiques, quiz, ateliers, cas pratiques, mises en situation à blanc puis en réel, brainstormings. L'objectif est que chaque participant produise, plutôt qu'il n'écoute.

Nos ressources. Des fiches mémo sont remises à chaque participant — en main propre, par courriel à l'issue de la prestation, ou déposées sur la plateforme du client. Le support d'animation intègre vidéos, quiz, cas pratiques et ateliers, en présentiel comme en classe virtuelle.

Les absences. En cas d'absence ou d'abandon d'un participant, nous alertons le client sans délai par tout moyen à notre disposition. Lorsque le participant nous a prévenus, nous recueillons le motif et le transmettons au client.

4. Accessibilité et situation de handicap

Notre référent handicap

Marc FAZIO, référent handicap

handicap@changingup.fr · 06 99 43 09 00

Toute demande reçoit une réponse dans un délai de **cinq jours ouvrés**.

Notre démarche

Nous étudions, pour chaque demande, les conditions d'accueil et les adaptations permettant la participation d'une personne en situation de handicap : adaptation des supports, du rythme, des modalités pédagogiques ou de la durée des séquences.

Nous invitons le client et les participants à nous signaler tout besoin d'aménagement **au plus tard quinze jours avant le début de la session**, afin que les adaptations puissent être étudiées et mises en œuvre. Un signalement plus tardif reste examiné, dans la limite de ce qui est matériellement réalisable.

Nos formations se déroulant dans les locaux de nos clients ou dans une salle retenue par leurs soins, **l'accessibilité physique des lieux relève de leur responsabilité**. Nous l'abordons systématiquement lors de la préparation de la session. En cas d'impossibilité d'aménagement, nous étudions conjointement une modalité alternative — classe virtuelle, format individualisé, report.

Lorsque la demande dépasse nos moyens, nous orientons vers les acteurs compétents : Agefiph, Cap emploi, ou le Ressource Handicap Formation de la région concernée.

Confidentialité. Les informations relatives à une situation de handicap sont traitées de manière confidentielle et ne sont communiquées qu'aux personnes ayant à en connaître pour la mise en œuvre de l'aménagement.

5. Nos intervenants et leur montée en compétences

La sélection

Chaque intervenant fait l'objet d'une présélection portant à la fois sur la maîtrise du sujet et sur les techniques d'animation et de pédagogie pour adultes. Les curriculum vitae et justificatifs de qualification sont conservés et tenus à disposition de nos clients.

Les intervenants déclarent, en début de chaque année civile, les liens susceptibles d'entraîner un conflit d'intérêts, et s'engagent au respect des obligations de probité, d'indépendance, d'impartialité, de confidentialité, de professionnalisme et de réserve.

Les veilles

Veille métier	Sur les métiers concernés par les actions de formation, assurée par chaque intervenant.
Veille légale et réglementaire	Sur le champ de la formation professionnelle et les évolutions du cadre qualité.
Veille pédagogique et technologique	Sur les innovations pédagogiques, les outils d'évaluation et les modalités à distance.

Ces veilles alimentent la révision de nos programmes et de nos supports. Les évolutions significatives sont tracées et présentées lors de nos audits qualité.

6. Vos appréciations, vos réclamations et le traitement des aléas

L'évaluation de la formation

Avant la fin de chaque session, les participants complètent une **évaluation à chaud**, en version papier ou numérique. Une **évaluation différée** peut être conduite après la formation, selon les modalités convenues avec le client, afin de mesurer les effets de l'action sur les pratiques professionnelles.

Le bilan est transmis au client **au plus tard dans les quinze jours** suivant la fin de la session, accompagné d'un questionnaire recueillant son propre retour sur la prestation.

Vos réclamations

Toute réclamation peut être adressée par courriel à **m.fazio@changingup.fr** ou par courrier à notre siège. Elle est enregistrée et traitée selon les délais suivants :

Accusé de réception écrit	Sous 5 jours ouvrés
Réponse écrite et motivée	Sous 15 jours ouvrés
Information sur les suites données	À l'issue du traitement

Chaque réclamation fait l'objet d'une analyse des causes et, lorsque cela est pertinent, d'une action corrective inscrite dans notre plan d'amélioration continue.

Les aléas en cours de prestation

Les difficultés et imprévus survenant en amont ou pendant la prestation — indisponibilité d'un intervenant, problème logistique, incident technique en classe virtuelle — sont signalés au client dans les plus brefs délais, en fonction de l'urgence de la situation, avec la solution que nous proposons.

Nous disposons de mesures préventives et curatives identifiées pour les situations les plus courantes, notamment le remplacement d'un intervenant par une personne aux compétences équivalentes et le report de session.

7. Vos données à caractère personnel

Les données recueillies dans le cadre de nos prestations — identité, coordonnées professionnelles, réponses aux questionnaires de positionnement, émargements, résultats d'évaluation — sont traitées par Changing Up pour les besoins de l'organisation de l'action, du suivi de l'assiduité, de l'évaluation des acquis et du respect de ses obligations légales et de certification.

Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à ces finalités et aux obligations légales de conservation, puis supprimées ou archivées.

Vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité. Ces droits s'exercent auprès de **m.fazio@changingup.fr**, sans préjudice du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Les modalités détaillées figurent dans notre politique de confidentialité et notre politique de cookies, accessibles sur www.changingup.fr.

8. Nos valeurs

Utilité	Une formation ne vaut que par ce qu'elle change au poste de travail. Nous concevons à partir du résultat attendu, pas à partir d'un catalogue.
Exigence	Nous mesurons plutôt que nous n'affirmons : positionnement en amont, évaluation des acquis, indicateurs publiés.
Respect	Chaque participant arrive avec son parcours, ses réussites et ses appréhensions. Aucun dispositif d'évaluation ne sert à classer ou à sanctionner.
Franchise	Nous disons ce que nous savons faire et ce que nous ne savons pas faire. Une demande hors de notre champ est réorientée plutôt qu'acceptée.

Ces quatre valeurs guident nos décisions pédagogiques et commerciales. Elles sont opposables : si vous constatez un écart, dites-le-nous.

9. Notre organisation et vos interlocuteurs

Changing Up est une structure à taille humaine. Marc Fazio en assure la direction et intervient directement dans la conception et l'animation des formations, entouré d'intervenants associés et de partenaires spécialisés.

Fonction	Interlocuteur	Contact
Président	Marc FAZIO	m.fazio@changingup.fr
Responsable pédagogique	Marc FAZIO	m.fazio@changingup.fr
Référent handicap	Marc FAZIO	handicap@changingup.fr
Référent administratif	Marc FAZIO	m.fazio@changingup.fr
Direction commerciale	Marc FAZIO	m.fazio@changingup.fr
Digital Factory	Marc FAZIO et Éric G.	m.fazio@changingup.fr

La **Digital Factory** réunit les compétences internes consacrées à la conception, au développement et à la maintenance de nos outils numériques, au premier rang desquels la plateforme Adaptiv' by Changing Up. C'est elle qui assure les évolutions fonctionnelles, la sécurité et la conformité des traitements de données associés.

Nous nous appuyons par ailleurs sur un cabinet d'expertise comptable pour la gestion administrative et comptable.

Nous contacter

SAS CHANGING UP

Riviera Park A2, 1160 route de Grasse, 06600 Antibes
m.fazio@changingup.fr · 06 99 43 09 00 · www.changingup.fr

SIRET 808 225 767 00017 · APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93 06 08936 06 auprès de la DREETS Provence-Alpes-Côte d'Azur. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Organisme certifié Qualiopi au titre de la catégorie d'action « actions de formation ».