

Territoire[s] de changement

Livret d'accueil des bénéficiaires

Actions de formation et bilans de compétences

Version avril 2026

Organisme	TERRITOIRE[S] DE CHANGEMENT
Adresse	745 Chemin des Molières, 83136 La Roquebrussanne
SIRET	920 891 173 00014
NDA	93 83 07063 83
Contact général	contact@territoiresdechangement.fr — 06 18 22 51 25
Site internet	www.territoiresdechangement.fr
Référent handicap	Guy DARDILHAC — 06 29 31 80 19 — guy.dardilhac@territoiresdechangement.fr

Ce livret est remis ou mis à disposition avant le démarrage de la prestation. Il présente les informations utiles au bon déroulement des actions de formation et des bilans de compétences proposés par TERRITOIRE[S] DE CHANGEMENT.

Sommaire

1. Mot d'accueil
2. Présentation de TERRITOIRE[S] DE CHANGEMENT
3. Prestations proposées
4. Engagement qualité Qualiopi
5. Déroulement d'une action de formation
6. Déroulement d'un bilan de compétences
7. Moyens pédagogiques, techniques et humains
8. Modalités de suivi, d'assiduité et d'évaluation
9. Accessibilité et handicap
10. Règles de vie, absences et retards
11. Réclamations, difficultés et aléas
12. Confidentialité et protection des données
13. Contacts utiles
14. Règlement intérieur et documents remis

1. Mot d'accueil

Bienvenue chez TERRITOIRE[S] DE CHANGEMENT. Vous allez participer à une action de formation ou à un bilan de compétences. Ce livret a pour objectif de vous donner les informations utiles sur notre organisme, nos prestations, notre fonctionnement, vos interlocuteurs, les modalités d'accueil, de suivi et d'évaluation ainsi que les dispositifs d'accompagnement possibles.

Notre priorité est de proposer un accompagnement clair, adapté à vos besoins, respectueux de votre situation et conforme aux exigences qualité applicables aux organismes concourant au développement des compétences.

Pour toute question, vous pouvez contacter TERRITOIRE[S] DE CHANGEMENT à l'adresse suivante : contact@territoiresdechangement.fr.

2. Présentation de TERRITOIRE[S] DE CHANGEMENT

TERRITOIRE[S] DE CHANGEMENT est un organisme spécialisé dans l'accompagnement des transformations humaines, managériales et organisationnelles. L'organisme intervient notamment auprès des entreprises, institutions, équipes, dirigeants, collaborateurs et bénéficiaires individuels.

- conduite du changement et accompagnement des organisations ;
- formation professionnelle ;
- bilans de compétences ;
- coaching individuel et collectif ;
- communication, négociation, intelligence collective, prévention des tensions et risques psychosociaux ;
- appui RH, qualité de vie au travail, médiation-régulation et accompagnement des collectifs.

Président	Sylvain BISTAGNE
Responsable pédagogique	Sylvain BISTAGNE
Responsable administratif / qualité	Guy DARDILHAC
Référent handicap	Guy DARDILHAC
Contact	contact@territoiresdechangement.fr — 06 18 22 51 25

3. Prestations proposées

3.1 Actions de formation

Les actions de formation proposées sont construites à partir des besoins identifiés avec le commanditaire et/ou les bénéficiaires. Elles peuvent être réalisées en présentiel, à distance ou en modalité mixte, selon les objectifs, le contexte et les contraintes d'organisation.

- Négociation et gestion des oppositions ;
- Communication Non Violente et gestion des tensions ;
- Intelligence collective ;
- Art oratoire et prise de parole en public ;
- Prévention des risques psychosociaux, lorsque le programme est proposé.

Les programmes détaillés précisent pour chaque formation : public, prérequis, objectifs, durée, modalités, délais d'accès, tarif, méthodes mobilisées, modalités d'évaluation, contacts et accessibilité.

3.2 Bilans de compétences

Le bilan de compétences permet d'analyser son parcours, ses compétences, ses aptitudes et ses motivations afin de définir ou de confirmer un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation. Il repose sur une démarche individualisée et confidentielle.

- un entretien préliminaire permettant d'analyser la demande et de vérifier l'adéquation du bilan ;
- une phase préliminaire ;
- une phase d'investigation ;
- une phase de conclusion avec remise d'un document de synthèse ;
- un entretien de suivi à six mois.

4. Engagement qualité Qualiopi

TERRITOIRE[S] DE CHANGEMENT est certifié Qualiopi pour les catégories suivantes : actions de formation et bilans de compétences.

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

- actions de formation ;
- bilans de compétences.

Notre démarche qualité vise à garantir une information claire du public, une analyse des besoins, une adaptation des prestations, la mobilisation de moyens adaptés, l'évaluation des acquis ou de l'atteinte des objectifs, le recueil des appréciations, le traitement des réclamations et l'amélioration continue de nos pratiques.

5. Déroulement d'une action de formation

5.1 Avant la formation

- analyse du besoin avec le commanditaire et/ou les bénéficiaires ;
- envoi ou mise à disposition du programme ;
- questionnaire préalable ou évaluation ex ante, selon la formation ;
- convocation précisant les dates, horaires, lieu, modalités, contacts et documents utiles ;
- identification d'éventuels besoins d'adaptation ou d'aménagement.

5.2 Pendant la formation

- accueil des bénéficiaires ;
- rappel des objectifs, du déroulement, des règles de fonctionnement et des modalités d'évaluation ;
- apports pédagogiques, exercices, mises en situation, études de cas, échanges et retours d'expérience ;
- émargement par demi-journée ou suivi d'assiduité adapté à la modalité de réalisation ;
- adaptations éventuelles selon les besoins repérés.

5.3 Après la formation

- évaluation des acquis ou de l'atteinte des objectifs ;
- questionnaire de satisfaction à chaud ;
- attestation individuelle de réalisation ou de fin de formation ;
- évaluation à froid ou retour commanditaire, lorsque prévu ;
- prise en compte des retours dans l'amélioration continue.

6. Déroulement d'un bilan de compétences

6.1 Entretien préliminaire

Un entretien préliminaire est proposé avant tout engagement. Il permet d'analyser la demande, les attentes, la situation du bénéficiaire, les contraintes éventuelles, les modalités de financement, la faisabilité du bilan et le choix de la formule adaptée.

6.2 Les trois phases du bilan

1. Phase préliminaire : analyse de la demande, confirmation de l'engagement, définition des objectifs et des modalités de déroulement.
2. Phase d'investigation : analyse du parcours, des compétences, motivations, ressources, contraintes, pistes de projet, enquêtes métier et exploration des possibilités.
3. Phase de conclusion : formalisation du projet, plan d'action, conditions de réalisation, projet alternatif si nécessaire, remise du document de synthèse.

6.3 Confidentialité du bilan

Les échanges réalisés dans le cadre du bilan de compétences sont strictement confidentiels. Le document de synthèse est remis uniquement au bénéficiaire. Il ne peut être communiqué à un tiers qu'avec son accord exprès.

6.4 Suivi à six mois

Un entretien de suivi à six mois est proposé afin de faire le point sur la mise en œuvre du projet, les actions engagées, les difficultés rencontrées et les suites éventuelles.

7. Moyens pédagogiques, techniques et humains

7.1 Moyens humains

Les prestations sont assurées par des intervenants disposant de compétences professionnelles, pédagogiques et d'accompagnement adaptées aux actions proposées. Les rôles sont identifiés dans l'organigramme fonctionnel de l'organisme.

- responsable pédagogique ;
- consultants-formateurs ;
- consultant bilan de compétences ;
- responsable administratif et qualité ;
- référent handicap.

7.2 Moyens pédagogiques et techniques

- supports pédagogiques ;
- exercices pratiques, mises en situation, études de cas et jeux de rôle ;
- questionnaires, grilles d'auto-positionnement et outils d'évaluation ;
- outils spécifiques aux bilans de compétences : enquêtes métier, retour d'image, RIASEC, Explorama, jeu des 100 métiers, plan d'action ;
- outils de visioconférence lorsque la prestation est réalisée à distance ;
- supports numériques et ressources documentaires.

8. Modalités de suivi, d'assiduité et d'évaluation

8.1 Suivi de l'assiduité

- Pour les formations : feuille d'émargement par demi-journée ou suivi de présence adapté à la modalité.
- Pour les bilans de compétences : feuille d'émargement et de suivi des séances indiquant date, durée, phase du bilan, modalité et signatures.

8.2 Évaluation

- recueil des attentes et du positionnement initial ;
- exercices, mises en situation, observations ou QCM selon les formations ;
- évaluation des acquis ou de l'atteinte des objectifs ;
- questionnaire de satisfaction ;
- évaluation à froid ou suivi ultérieur lorsque prévu ;
- pour les bilans de compétences : co-évaluation finale, document de synthèse et suivi à six mois.

9. Accessibilité et handicap

TERRITOIRE[S] DE CHANGEMENT s'engage à étudier les besoins d'adaptation pouvant faciliter l'accès et le suivi de ses prestations par les personnes en situation de handicap ou rencontrant une difficulté particulière.

Référent handicap	Guy DARDILHAC
Téléphone	06 29 31 80 19
E-mail	guy.dardilhac@territoiresdechangement.fr

9.1 Repérage des besoins

- question posée au commanditaire lorsque la prestation est organisée pour une entreprise ;
- questionnaire préalable adressé aux bénéficiaires ;
- entretien préliminaire pour les bilans de compétences ;
- possibilité de contacter directement le référent handicap.

9.2 Adaptations possibles

- adaptation du rythme ou des horaires ;
- adaptation des supports ou modalités pédagogiques ;
- choix d'une modalité présentielle, distancielle ou mixte ;
- adaptation des conditions matérielles ;
- orientation ou appui auprès de partenaires spécialisés : Agefiph, Ressource Handicap Formation, Cap Emploi, MDPH, URAPEDA, OPCO concernés.

10. Règles de vie, absences et retards

10.1 Comportement et respect du cadre

Chaque bénéficiaire est invité à adopter un comportement respectueux envers les autres participants, les intervenants, les locaux et le matériel mis à disposition. Les règles d'hygiène, de sécurité et de discipline sont précisées dans le règlement intérieur applicable.

10.2 Absences et retards

- En cas d'absence ou de retard, le bénéficiaire doit prévenir l'organisme ou l'intervenant dès que possible.
- Les modalités de report, d'annulation ou de facturation sont précisées dans la convention, le contrat ou les conditions applicables à la prestation.
- Pour les bilans de compétences, toute modification de séance doit être anticipée autant que possible afin de préserver la continuité de l'accompagnement.

11. Réclamations, difficultés et aléas

En cas de difficulté, d'aléa ou de réclamation avant, pendant ou après la prestation, le bénéficiaire ou le commanditaire peut contacter TERRITOIRE[S] DE CHANGEMENT.

Contact réclamations	contact@territoiresdechangement.fr
Accusé de réception	Sous 48 heures ouvrées, dans la mesure du possible
Traitement	Analyse de la demande, réponse apportée, action corrective éventuelle et clôture

Les réclamations, difficultés et aléas sont suivis dans un tableau dédié. Ils peuvent donner lieu à une action d'amélioration, à une modification documentaire, à une adaptation pédagogique ou à une action de prévention.

12. Confidentialité et protection des données

12.1 Données personnelles

Les données personnelles recueillies dans le cadre des prestations sont utilisées uniquement pour la gestion administrative, pédagogique et qualité des actions réalisées. Elles sont conservées dans des conditions garantissant leur confidentialité et ne sont transmises à des tiers que lorsque cela est nécessaire à l'exécution de la prestation, au financement ou à une obligation réglementaire applicable.

12.2 Confidentialité des échanges

- Les échanges réalisés en formation sont traités dans un cadre de respect et de confidentialité des situations évoquées.
- Les bilans de compétences font l'objet d'une confidentialité renforcée. Le document de synthèse appartient au bénéficiaire et ne peut être communiqué à un tiers qu'avec son accord exprès.

13. Contacts utiles

Contact général	contact@territoiresdechangement.fr — 06 18 22 51 25
Responsable pédagogique	Sylvain BISTAGNE
Responsable administratif / qualité	Guy DARDILHAC
Référent handicap	Guy DARDILHAC — 06 29 31 80 19 — guy.dardilhac@territoiresdechangement.fr
Réclamations	contact@territoiresdechangement.fr
Site internet	www.territoiresdechangement.fr

14. Règlement intérieur et documents remis

Le règlement intérieur applicable aux bénéficiaires est transmis ou mis à disposition avant le démarrage de la prestation. Il précise notamment les règles d'hygiène, de sécurité, de discipline, les horaires, les absences, les retards, les sanctions éventuelles et les droits du bénéficiaire.

Selon la prestation, les documents suivants peuvent être transmis ou mis à disposition :

- programme de formation ou programme de bilan de compétences ;
- devis, convention ou contrat ;
- convocation ;
- règlement intérieur ;
- questionnaire préalable ;
- feuille d'émergence ou de suivi ;
- questionnaire de satisfaction ;
- attestation de réalisation ou attestation individuelle ;
- document de synthèse pour les bilans de compétences.