

**LIVRET
D'ACCUEIL**

BIENVENUE CHEZ

Sparks ✨
We know **IT**

Mise à jour février 2026

PRESENTATION SPARKS



ETINCELLE ET POINT D'HONNEUR

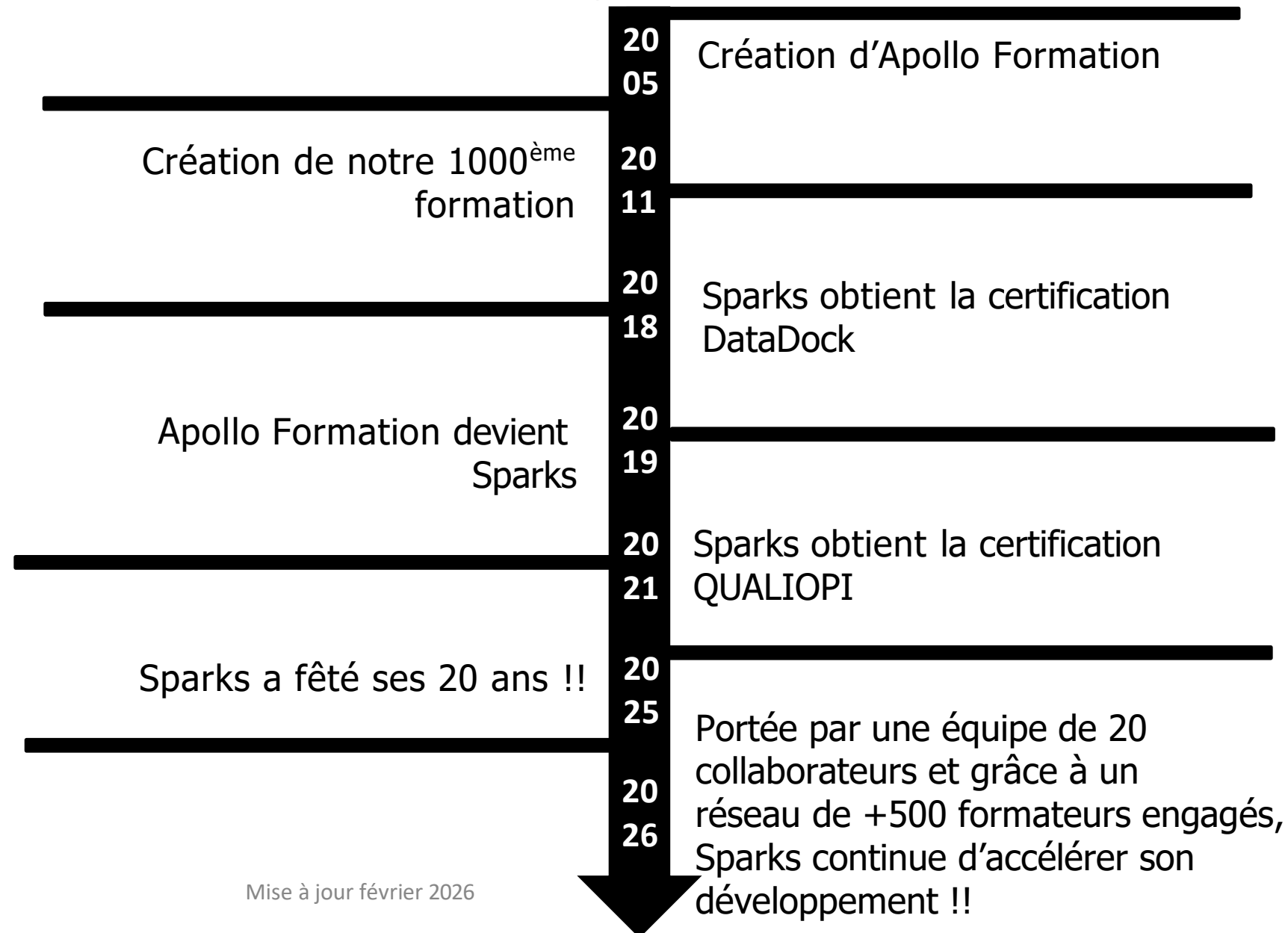
Nous accompagnons nos clients dans le développement continu de leur Capital Humain. Nous controns les effets de l'obsolescence technologique en proposant une offre de formation exhaustive et agile. Nous les formons et les aidons à anticiper. Nous multiplions les canaux et les formats d'apprentissage pour nous adapter à leurs usages, à leurs besoins.

Sparks est une étincelle, celle de la connaissance. Nous mettons un point d'honneur à transmettre cette étincelle chaque jour à l'ensemble de nos parties prenantes.

L'étincelle, nous la recherchons aussi dans le développement de notre collaboration !

PRESENTATION SPARKS

HISTORIQUE



Mise à jour février 2026

PRESENTATION SPARKS



INTERLOCUTEURS PRINCIPAUX

Standard SPARKS

+33 (0) 4 78 22 10 38

Aurélie BONNARD

Responsable Relation Formateur

aurelie.bonnard@sparks-formation.com

+33 (0)7 64 86 79 03

Amandine SAPIN

Responsable administrative et
logistique

amandine.sapin@sparks-formation.com

+ 33 (0) 7 64 02 36 96

Adrien BENCHERIF

Responsable Offre & Digital

adrien.bencherif@sparks-formation.com

+33 (0) 4 78 22 10 38

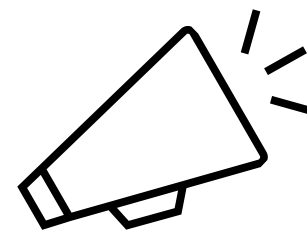
NOS VALEURS

Bienveillance

Humilité

Engagement

Créativité



NOS VALEURS

Chaque formateur Sparks adhère à un système de valeurs qui lui est propre mais il doit aussi adhérer aux valeurs de notre projet d'entreprise.

En travaillant avec Sparks vous devez pouvoir compter sur **la bienveillance, l'humilité, l'engagement et la créativité** de notre équipe. Vous devez aussi porter ses valeurs au quotidien dans vos relations avec les parties prenantes internes et externes de notre entreprise.

CODE DE CONDUITE



ENVIRONNEMENT

Sparks s'engage !

Sparks vise le **100% de supports numériques**. Nous vous remercions de remettre aux apprenants une version digitalisée de votre support.

Sparks facilite le distanciel sur ses sessions inter-entreprises afin d'éviter les déplacements des apprenants et formateurs.

Nous vous remercions de **respecter les règles environnementales des sites** sur lesquels vous intervenez (sites Sparks* ou sites clients).

En cas de présentiel, nous vous invitons à planifier vos déplacements en train (dans la mesure du possible).

*un affichage environnemental est en place sur notre site de Lyon.

Mise à jour février 2026

CODE DE CONDUITE



NON DISCRIMINATION

Sparks s'engage !

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère interdit par la loi (sexe, âge, état de santé...). Lutter contre toutes les formes de discrimination, c'est respecter la loi et lutter contre ses préjugés.

Les formateurs Sparks sont recrutés selon des critères objectifs en lien avec leur expérience du sujet et leur capacité à transmettre.

Les apprenants que vous formez ont droit à cette égalité de traitement. En cas d'apprenant en situation de handicap, notre référent handicap vous contactera pour préparer la session et réaliser les ajustements pédagogiques utiles.

Vous souhaitez en parler : referenthandicap@sparks-formation.com

Mise à jour février 2026

ESPACE FORMATEUR



VOTRE ESPACE FORMATEUR

Cet espace est primordial pour optimiser notre collaboration. Il nous permet de mieux vous connaître, et donc de vous solliciter à bon escient. Il est à compléter le plus précisément possible. Nous nous basons sur les éléments consignés pour coter les projets et répondre aux clients.

Pour y accéder : <https://formateur.sparks-formation.com/login>

Votre identifiant est votre adresse mail.

En cas de problème, vous pouvez nous le signaler en envoyant un mail à aurelie.bonnard@sparks-formation.com

SUIVI CALENDRIER



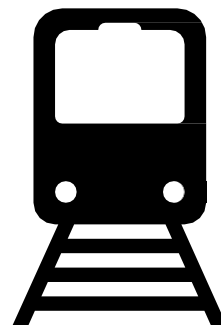
SUIVI CALENDRIER

Soucieux de vous donner une visibilité sur l'évolution de votre calendrier, vous pouvez le consulter en temps réel via votre espace formateur sur le lien suivant :

<https://formateur.sparks-formation.com/login>

En cas de questions/ doutes sur vos options, n'hésitez pas à contacter Aurélie : aurelie.bonnard@sparks-formation.com

MOMENTS D'ÉCHANGES



BIENVENUE

Nous mettons en place des instances d'échanges afin de vous donner **une vision 365 des services et des acteurs Sparks.**

Dans le cadre de ces moments d'échange une large place est donnée à la transmission de nos **valeurs ADN**, notre **Charte de sécurité informatique** et de notre **code de déontologie** afin que vous puissiez y être sensibilisé et en être les ambassadeurs au quotidien.

MOMENTS D'ÉCHANGES



PREMIERE MISSION SPARKS ?

Nous vous contactons une semaine avant votre 1ère mission afin de vérifier que tout est bien clair pour vous et pour répondre à vos éventuelles questions sur le projet de formation en lui même, sur notre fonctionnement, sur les outils de visio-conference ou encore sur nos solutions d'émargement...

MOMENTS D'ÉCHANGES



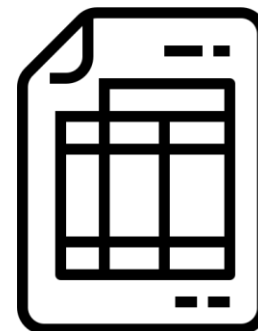
EVALUATION / QUALITE

Les retours des évaluations seront consultables directement sur votre formation depuis votre espace formateur, une semaine après votre intervention.

Inscrits dans une démarche d'amélioration continue, nous sommes amenés à échanger sur les composants de votre formation (support, TP, rythme ...) selon les remarques des apprenants.

Nous vous accompagnons dans une démarche de progrès en identifiant des actions correctives.

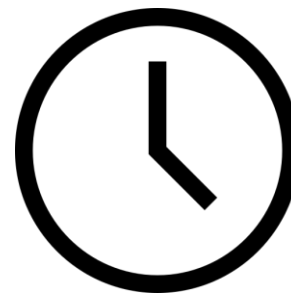
MOMENTS D'ÉCHANGES



BILAN ANNUEL

C'est l'occasion de réaliser un bilan de l'année écoulée et de se projeter ensemble : nous évoquerons vos belles expériences avec SPARKS, les difficultés que vous avez rencontré, les nouveaux sujets en préparation et tout autre point que vous souhaitez aborder...

INFOS PRATIQUES



LES HORAIRES DE FORMATION

Les horaires de votre formation sont précisés sur votre contrat.

Que ce soit en présentiel ou distanciel, nous vous demandons **d'être prêt 15 minutes avant** pour un démarrage de session confortable pour tous.

En cas de retard et/ou imprévu, il est primordial de nous avertir dès que possible. Nous nous chargeons, par la suite, d'avertir le client.

En cas d'urgence, veuillez envoyer un mail ET nous appeler :

administratif@sparks-formation.com

Standard : +33 4 78 22 10 38



CONTRAT

Le contrat est envoyé dès réception du bon de commande du client, via la plateforme Docusign. Nous vous invitons à vérifier tous ses composants, déjà convenus avec le pôle commercial (dates, tarif, lieu...), avant de le signer.

En le signant, vous vous engagez à assurer cette prestation.

En complément du contrat et pour répondre à nos obligations en terme de protection des données personnelles, nous vous remercions de signer et respecter notre charte de sécurité informatique.

INFOS PRATIQUES



PAIEMENT FACTURE

A l'issue de votre prestation, merci d'envoyer votre facture à : administratif@sparks-formation.com

Nos délais de paiement sont de 45 jours à réception de facture.

En cas de litige qualité en cours, ce paiement peut être revu, avec votre accord.

Nous vous remercions de privilégier l'envoi de vos factures au format électronique.

RECLAMATION



RECLAMATION

Si vous observez des dysfonctionnements, le non respect des valeurs SPARKS ou tout autre anomalie qui vous interroge, nous vous encourageons à en parler à Aurélie BONNARD, en charge de la relation formateur

aurelie.bonnard@sparks-formation.com - 07 64 86 79 03

Si vous souhaitez que votre réclamation soit confidentielle nous vous proposons d'en faire part à notre responsable administratif : Rihab HANCHI : rh@sparks-formation.com

Un retour sur votre réclamation vous sera fait dans un délai d'une semaine maximum.