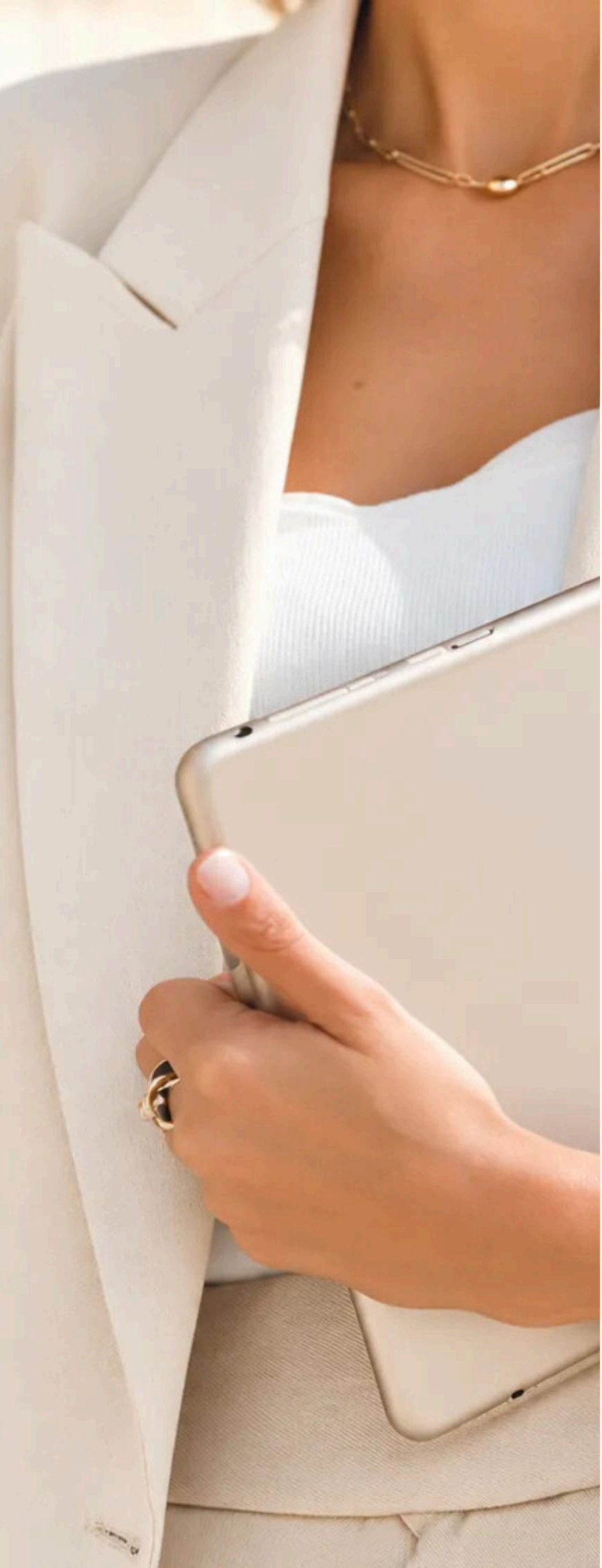


GLOW UP
ACADEMY

LIVRET D'ACCUEIL · ÉDITION OCTOBRE 2026

Bienvenue *en formation*

Tout ce qu'il faut savoir avant, pendant et après votre formation : le déroulé, les lieux, vos interlocutrices et les règles qui nous engagent.

Organisme de formation certifié Qualiopi
Espace Mahana · 504 rue de la Mourre · 34130 Mauguio
glow-up-academy.com



Julisane Chaignon, présidente de Glow Up Academy, esthéticienne depuis plus de 20 ans et formatrice depuis 2010.

LE MOT D'ACCUEIL

Nous sommes *heureuses de vous accueillir*

Bonjour, et bienvenue chez Glow Up Academy.

Vous avez choisi de vous former avec nous : merci pour votre confiance. Notre organisme accompagne les professionnelles et professionnels de l'esthétique, de la beauté et du bien-être : développer son institut, devenir formateur ou formatrice, se mettre en conformité avec les formations réglementaires Hygiène et salubrité et Certibiocide.

Ce livret réunit les repères utiles pour que votre formation se passe dans les meilleures conditions : comment elle se déroule, ce que nous vous demandons, où nous trouver et à qui vous adresser.

Notre équipe reste disponible tout au long de votre parcours pour répondre à vos questions et vous orienter, avec sérieux et bienveillance.

« Une formation réussie se construit à deux : notre exigence, et votre engagement. »

Julisane Chaignon

Présidente et formatrice

Nos principes, *notre engagement*



01

L'humain au cœur

Chaque stagiaire a son parcours, ses objectifs et son rythme. Nous partons de votre projet pour adapter la formation à votre pratique.

02

La passion

Passion pour l'esthétique, pour la pédagogie et pour votre réussite. Elle guide la qualité de nos contenus et notre engagement au quotidien.

03

La transmission

Transmettre un savoir-faire, une méthode et une posture professionnelle, avec des apprentissages clairs, concrets et applicables.

NOTRE ENGAGEMENT

- Vous transmettre un contenu structuré, clair et directement utile.
- Adapter la formation à votre niveau, mesuré avant le démarrage.
- Vous répondre rapidement, avant, pendant et après la formation.
- Recueillir votre avis et nous améliorer en continu.

CE QUE NOUS ATTENDONS DE VOUS

- Respecter les horaires et signer votre présence à chaque demi-journée.
- Participer activement et vous investir dans les exercices.
- Compléter les questionnaires avant et après la formation.
- Respecter les personnes, les locaux et le règlement intérieur.

Votre formation, *étape par étape*

Chaque étape a sa raison d'être : elle nous permet d'adapter la formation à votre niveau, d'attester votre présence auprès des financeurs et de mesurer ce que vous avez acquis.

Avant

1 **Inscription et devis**
Nous validons avec vous la formation adaptée à votre projet et son financement.

2 **Contrat ou convention**
Signature en ligne. Un particulier qui finance seul sa formation dispose de 10 jours pour se rétracter.

3 **Questionnaire de positionnement**
Environ 10 minutes : votre niveau, votre métier, vos attentes et vos besoins d'adaptation.

4 **Convocation**
Dates, horaires, lieu ou lien de connexion, et ce livret d'accueil, envoyés par mail.

Pendant

5 **Signature de présence**
Le matin et l'après-midi, sur feuille ou en ligne. Elle conditionne votre certificat de réalisation.

6 **Apports et mises en pratique**
Alternance de théorie, d'exercices et d'échanges, sur la base de votre pratique.

7 **Évaluation des acquis**
QCM, mise en situation ou exercice selon la formation, corrigé et commenté ensemble.

8 **Questionnaire à chaud**
Votre avis sur la formation, à remplir en fin de session.

Après

9 **Vos documents de fin de formation**
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation, envoyés par mail. Facture acquittée sur demande.

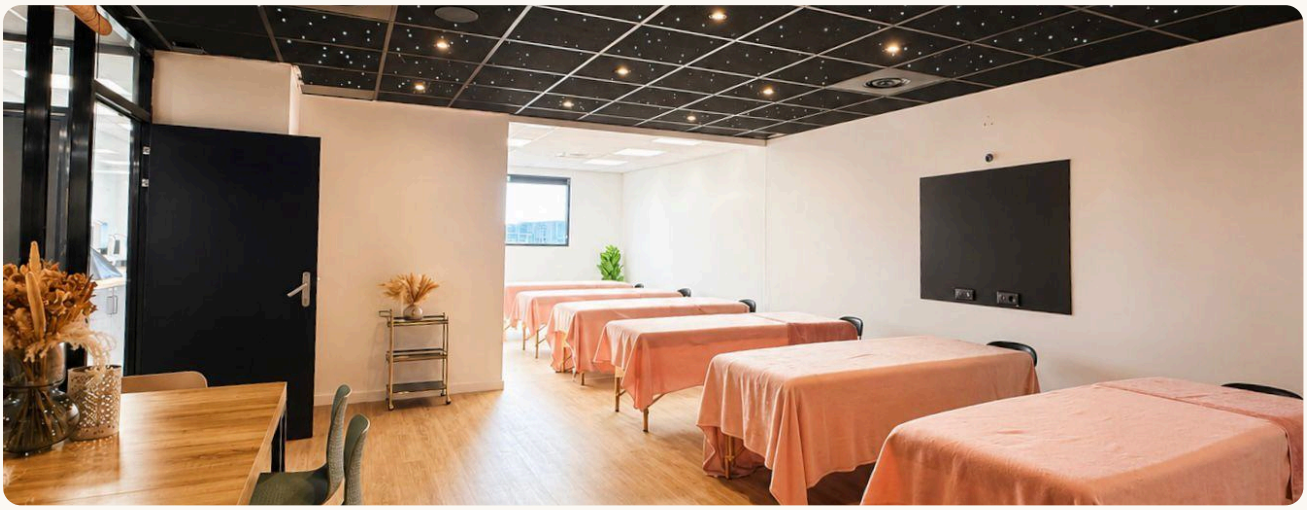
10 **Questionnaire à froid**
Environ trois mois plus tard : ce que la formation a changé dans votre pratique.

11 **Votre financeur**
Si votre formation est prise en charge, nous transmettons les justificatifs demandés.

12 **Et ensuite**
Nous restons joignables pour vos questions sur la mise en pratique.



L'Espace Mahana, *à Mauguio*



ACCÈS

ADRESSE	504 rue de la Mourre, 34130 Mauguio (zone d'activité Fréjorgues Est)
VOITURE	A709, sortie 29 Montpellier-Est, direction Aéroport Montpellier Méditerranée
BUS	Ligne 5, depuis Boirargues (tram ligne 3), arrêt Fréjorgues Est
AVION	Aéroport Montpellier Méditerranée, à 4 km
TRAIN	Gare Montpellier Sud de France, à 3,8 km
PARKING	Les places dans l'enceinte du bâtiment sont privées : merci de vous garer à l'extérieur.

Scannez le code ou ouvrez l'itinéraire dans Google Maps.

SUR PLACE

- Une salle lumineuse de 43 m², avec zone théorique et zone pratique.
- Vidéoprojecteur, tableau blanc et plans de travail désinfectables.
- Deux points d'eau à commande sans contact, savon, gel hydroalcoolique.
- Espace de pause avec réfrigérateur et micro-ondes : vous pouvez y déjeuner.
- Sanitaires et accès par ascenseur, accessibles aux personnes à mobilité réduite.

LE JOUR J

Arrivez 10 minutes avant le début. Pensez à votre pièce d'identité et au matériel indiqué dans votre convocation.

Des espaces partagés, *à respecter ensemble*

Les locaux sont partagés avec d'autres stagiaires et collaborateurs, et il n'y a pas de service de nettoyage dédié. Chacun est donc responsable de la propreté et de l'ordre des espaces qu'il utilise.

SALLE ET BUREAUX

- Laisser son poste propre et rangé en fin de journée.
- Ne pas laisser de vaisselle, d'emballages ou de nourriture sur les tables.
- Essuyer aussitôt tout liquide renversé.
- Respecter le matériel mis à disposition.

ESPACE DE PAUSE

- Laisser la table et le plan de travail propres après chaque usage.
- Nettoyer le micro-ondes après utilisation.
- Jeter ses déchets dans les conteneurs prévus.
- Ne pas laisser d'effets personnels après la journée.

RÉFRIGÉRATEUR

- Indiquer son prénom sur tout aliment déposé.
- Les aliments laissés plus d'une semaine sont retirés.
- Reprendre ses affaires en fin de formation.



« Un espace laissé propre par une personne doit le rester pour la suivante. »

Merci pour votre attention et votre sens du collectif.

En visioconférence, *en direct*



Plusieurs de nos formations se déroulent en tout ou partie à distance : Certibiocide, renouvellement Hygiène et salubrité, Glow Up Institut, et les deux premiers jours de la formation Hygiène et salubrité.

La formation a lieu en direct, avec la formatrice et le groupe. Le lien de connexion vous est envoyé par mail avant la session.

À SAVOIR

La caméra reste allumée pendant toute la formation : c'est ce qui permet d'attester votre présence. Pour le Certibiocide, c'est aussi une condition réglementaire de délivrance du certificat.

À PRÉPARER

- ☐ Un ordinateur, idéalement, ou un smartphone.
- ☐ Caméra et micro qui fonctionnent.
- ☐ Une connexion internet stable.
- ☐ Un endroit calme.
- ☐ Votre pièce d'identité.

LE JOUR J

- Connectez-vous 15 minutes avant pour tester son et image.
- Signez votre présence en ligne le matin et l'après-midi.
- Gardez de quoi prendre des notes et votre livret stagiaire.

UN SOUCI TECHNIQUE ?

Prévenez-nous tout de suite sur WhatsApp au **07 45 15 53 86**. Nous vous aidons à vous reconnecter et adaptons si besoin la suite de la session.

Une formation *adaptée à votre situation*

Vous êtes en situation de handicap, temporaire ou durable, ou vous avez une contrainte particulière (santé, trouble de l'apprentissage, rythme) ? Parlez-en le plus tôt possible : nous étudions avec vous les adaptations possibles, en toute confidentialité.

VOTRE RÉFÉRENTE HANDICAP



Julisane Chaignon
Référente pédagogique, administrative et handicap

WhatsApp 07 45 15 53 86
contact@glow-up-academy.com

COMMENT ÇA SE PASSE

1. Vous nous signalez votre besoin, dans le questionnaire de positionnement ou directement.
2. Nous échangeons avec vous pour comprendre ce qui vous aiderait.
3. Nous mettons en place les adaptations possibles, ou vous orientons vers un partenaire spécialisé.

LOCAUX

Salle accessible par ascenseur, de plain-pied depuis le couloir. Sanitaires accessibles.

PÉDAGOGIE

Supports adaptés, rythme, pauses, place dans la salle, temps supplémentaire pour les évaluations quand c'est possible.

PARTENAIRES

Agefiph, Cap emploi, MDPH : nous pouvons vous orienter vers ces interlocuteurs si besoin.



NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

Votre avis *nous fait progresser*

Glow Up Academy est certifiée Qualiopi au titre des actions de formation. Cette certification repose sur l'écoute de chacun : stagiaires, entreprises, financeurs et formateurs.



LES QUESTIONNAIRES QUE VOUS RECEVREZ

AVANT	Positionnement : votre niveau et vos attentes
FIN	Satisfaction à chaud : votre avis sur la session
+ 3 MOIS	Satisfaction à froid : ce que la formation vous a apporté

Les entreprises, les financeurs et les formateurs sont eux aussi interrogés. Nous analysons l'ensemble des retours pour faire évoluer nos contenus et notre organisation.

UNE RÉCLAMATION ?

Une difficulté, une insatisfaction, un désaccord : écrivez-nous à **contact@glow-up-academy.com** en précisant la formation concernée. Nous accusons réception sous 48 heures ouvrées et vous répondons par écrit sous 15 jours.

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Si vous êtes un particulier et que votre réclamation écrite n'a pas abouti, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur : **CM2C**, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, www.cm2c.net.

Ce que nous *proposons aussi*

Votre formation n'est peut-être qu'une étape. Voici l'ensemble de nos formations et accompagnements : cliquez sur une ligne pour la découvrir sur notre site.

DÉVELOPPER SON INSTITUT

Accompagnement individuel →
De 14 à 40 heures, sur vos chiffres, vos prix, votre organisation

Glow Up Institut →
24 heures à distance pour attirer et fidéliser vos clientes

DEVENIR FORMATRICE OU FORMATEUR

De Pro à Formatrice →
Formation de formateur, 24 heures sur 3 jours

Pack Prête à Former →
Formation, déclaration d'activité, Qualiopi et accompagnement

FORMATIONS RÉGLEMENTAIRES

Hygiène et salubrité →
21 heures, et renouvellement de 7 heures à distance

Certibiocide désinfectants →
7 heures en ligne, organisme habilité

CRÉER ET FAIRE VIVRE SON ORGANISME

Création et mise en conformité →
Déclaration d'activité, BPF, Mon Compte Formation, Kairos

Certification Qualiopi →
Préparation, audit blanc, suivi

Gestion des financements →
Les dossiers de vos stagiaires, à l'unité ou au mois

E-BOOKS

Des guides pour avancer en autonomie →

LOCATION DE SALLE

La Suite Signature à Mauguio →

SOIRÉES GLOW UP

Réglementation, échanges et réseau →

LE CATALOGUE COMPLET

Toutes nos offres, nos dates et nos tarifs, et les possibilités de prise en charge.

VOIR LE CATALOGUE →

VOS INTERLOCUTRICES

À qui *vous adresser*



PÉDAGOGIE, ADMINISTRATIF, HANDICAP

Julisane Chaignon

Présidente et formatrice. Le contenu de votre formation, le suivi pédagogique, une adaptation, une réclamation.



INSCRIPTIONS ET FINANCEMENTS

Kathy

Conseillère parcours et financements. Vos dates, votre inscription, votre dossier, votre prise en charge.

WHATSAPP ET TÉLÉPHONE

07 45 15 53 86

UN RENDEZ-VOUS

Réservez un échange de 15 minutes à l'horaire qui vous convient.

PAR ÉCRIT

contact@glow-up-academy.com

glow-up-academy.com

Informations pratiques

ANNEXE 1

Conditions générales de vente

L'ESSENTIEL POUR VOTRE FORMATION · VERSION COMPLÈTE EN LIGNE, MISE À JOUR LE 14 OCTOBRE 2026

INSCRIPTION

- Entreprise ou financeur : une **convention** de formation.
- Particulier qui finance seul : un **contrat** de formation.
- CPF : inscription sur Mon Compte Formation, selon les conditions de la plateforme.
- L'inscription est définitive à réception du document signé et, pour un contrat, à la fin du délai de rétractation.

PRIX ET PAIEMENT

- Formations exonérées de TVA (art. 261-4-4° a du CGI) ; e-books à 5,5 %.
- Particulier : rien à payer avant la fin du délai de rétractation de 10 jours, puis un acompte de 30 % au plus ; le solde au fil de la formation.
- Entreprise : selon l'échéancier de la convention.
- Retard (clients professionnels) : pénalités au taux BCE + 10 points et indemnité de 40 €.

FINANCEMENT PAR UN TIERS

- La demande de prise en charge est faite avant le début de la formation.
- La décision appartient au seul financeur.
- En cas de refus ou de prise en charge partielle, le reste à charge est dû par le client.

RÉTRACTATION

- Contrat de formation : 10 jours après la signature.
- Commande à distance par un particulier : 14 jours (formulaire dans les CGV en ligne).
- E-books : perdue dès l'accès au contenu, avec votre accord exprès.
- Clients professionnels : pas de droit de rétractation.

ANNULATION, ABSENCE, REPORT

- Entreprise ou financeur : sans frais à plus de 14 jours ; 30 % entre 14 et 7 jours ; 100 % à moins de 7 jours ou en cas d'absence non justifiée. Remplacement possible jusqu'à la veille.
- Particulier : remboursement intégral à plus de 14 jours ; ensuite, l'acompte reste acquis. Abandon : seules les heures réalisées sont dues.
- Force majeure : seules les prestations réalisées sont dues.
- Report possible une fois, sans frais, demandé au moins 7 jours avant.
- Moins de 2 participantes : Glow Up Academy peut reporter ou annuler ; vous choisissez le report ou le remboursement intégral.

RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

- Par écrit à contact@glow-up-academy.com ou par courrier au siège.
- Accusé de réception sous 48 heures ouvrées, réponse écrite sous 15 jours.
- Particulier, après une réclamation écrite restée sans solution : médiateur de la consommation CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, www.cm2c.net.

LE TEXTE COMPLET FAIT FOI

Les CGV complètes (20 articles et formulaire de rétractation) sont en ligne et s'appliquent à toute inscription : glow-up-academy.com/conditions-generales-de-vente

ANNEXE 2

Règlement intérieur

ÉTABLI EN APPLICATION DES ARTICLES L. 6352-3, L. 6352-4 ET R. 6352-1 À R. 6352-15 DU CODE DU TRAVAIL · MISE À JOUR : 13 OCTOBRE 2026

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes qui suivent une formation de Glow Up Academy, pour toute la durée de la formation :

- en présentiel, à l'Espace Mahana (504 rue de la Mourre, 34130 Mauguio) ou dans tout autre lieu indiqué dans la convocation ;
- à distance, en classe virtuelle.

Il fixe les règles de santé et de sécurité, les règles de discipline, la nature des sanctions et les garanties dont bénéficient les stagiaires, ainsi que les modalités de leur représentation.

Lorsque la formation se déroule dans une entreprise déjà dotée d'un règlement intérieur, les règles de santé et de sécurité applicables sont celles de cette entreprise.

ARTICLE 2 – ÉGALITÉ DE TRAITEMENT, LIBERTÉ D'EXPRESSION ET NEUTRALITÉ

Glow Up Academy assure l'égalité de traitement de toutes les stagiaires. Elle veille au respect de la liberté d'expression et de conscience de chacune, ainsi qu'à la neutralité des enseignements dispensés.

Les formations portent sur des pratiques professionnelles de l'esthétique, de la beauté, du bien-être et de la formation. Elles n'ont aucune visée médicale ou thérapeutique. Tout prosélytisme, politique ou religieux, est interdit pendant la formation.

ARTICLE 3 – SANTÉ, HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Chaque stagiaire veille à sa sécurité et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières d'hygiène et de sécurité, ainsi que les instructions de la formatrice.

Travaux pratiques. Lors des mises en pratique (hygiène, asepsie, soins), les stagiaires respectent les protocoles enseignés : hygiène des mains, port des équipements de protection fournis ou demandés, nettoyage et désinfection du matériel, élimination des déchets dans les contenants prévus, y compris les déchets d'activités de soins à risques infectieux.

Consignes d'incendie. Les consignes et le plan d'évacuation sont affichés dans les locaux. En cas d'alerte, les stagiaires suivent les instructions de la formatrice et évacuent les lieux dans le calme.

Accident. Tout accident ou incident survenu pendant la formation, même bénin, est immédiatement signalé à la formatrice.

Interdictions. Il est interdit de fumer et de vapoter dans les locaux, d'y introduire ou d'y consommer de l'alcool ou des substances illicites, de s'y présenter sous leur emprise, et d'y introduire des objets dangereux. Les repas ne sont pas pris dans les salles de formation, sauf autorisation.

ARTICLE 4 – FORMATIONS À DISTANCE

La stagiaire se connecte à l'heure prévue avec le lien transmis par Glow Up Academy, dans un lieu calme, avec sa caméra activée pendant les temps de formation. Elle émarge selon les modalités indiquées (émargement numérique). Le lien de connexion est personnel et ne peut pas être transmis. Toute capture ou enregistrement de la session, de l'image ou de la voix des participantes est interdit sans autorisation.

ARTICLE 5 – DISCIPLINE ET COMPORTEMENT

Horaires et assiduité. Les stagiaires respectent les horaires communiqués. Toute absence ou tout retard est signalé au plus tôt à Glow Up Academy et justifié. Lorsque la formation est financée par un employeur ou un financeur, celui-ci peut être informé des absences.

Émargement. Les stagiaires signent la feuille d'émargement, ou émargent numériquement, à chaque demi-journée.

Comportement. Chaque stagiaire adopte une tenue correcte et un comportement respectueux envers la formatrice, les autres stagiaires et les modèles. Le téléphone portable est en mode silencieux pendant la formation.

Matériel et locaux. Les stagiaires utilisent le matériel et les locaux conformément à leur destination et les maintiennent en bon état. Le matériel ne peut pas être emporté.

Confidentialité. Les informations personnelles partagées pendant la formation, notamment celles des modèles et des autres stagiaires, restent confidentielles.

Règlement intérieur

MISE À JOUR : 13 OCTOBRE 2026

ARTICLE 6 – SANCTIONS

Tout manquement au présent règlement peut faire l'objet d'une sanction. Constitue une sanction toute mesure, autre qu'une observation verbale, prise par la directrice de Glow Up Academy ou sa représentante à la suite d'un agissement considéré comme fautif.

Selon la gravité des faits, les sanctions sont : l'avertissement écrit, le blâme, l'exclusion temporaire ou l'exclusion définitive de la formation. Les amendes et autres sanctions pécuniaires sont interdites.

ARTICLE 7 – GARANTIES DE PROCÉDURE

Aucune sanction ne peut être prise sans que la stagiaire ait été informée au préalable, par écrit, des griefs retenus contre elle.

Lorsqu'une sanction envisagée a une incidence, immédiate ou non, sur la présence de la stagiaire dans la formation :

- la stagiaire est convoquée par lettre recommandée ou par lettre remise contre décharge, qui précise l'objet, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, et la possibilité de se faire assister par la personne de son choix ;
- au cours de l'entretien, la directrice ou sa représentante indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications de la stagiaire ;
- la sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien ;
- elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée par lettre recommandée ou remise contre récépissé.

Si un agissement rend indispensable une exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive ne peut être prise sans que cette procédure ait été respectée.

Glow Up Academy informe l'employeur et le financeur de la formation de la sanction prise.

ARTICLE 8 – REPRÉSENTATION DES STAGIAIRES

Les formations de Glow Up Academy durent moins de 500 heures : l'élection de délégués des stagiaires n'est donc pas requise (article R. 6352-9 du Code du travail). Les stagiaires peuvent faire part de leurs remarques à tout moment à la formatrice ou à la direction, et par les questionnaires de satisfaction.

ARTICLE 9 – RÉCLAMATIONS

Toute stagiaire peut adresser une réclamation par e-mail à contact@glow-up-academy.com ou par courrier au siège. Glow Up Academy en accuse réception et y apporte une réponse écrite dans les meilleurs délais.

ARTICLE 10 – ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap peuvent contacter la référente handicap avant ou pendant la formation pour étudier les adaptations possibles : Julisane Chaignon, contact@glow-up-academy.com, 07 45 15 53 86.

ARTICLE 11 – PUBLICITÉ DU RÈGLEMENT

Le présent règlement est porté à la connaissance de chaque stagiaire avant son inscription définitive. Il est consultable sur le site glow-up-academy.com et affiché dans les locaux de formation.

Fait à Mauguio, le 13 octobre 2026.
Julisane Chaignon, Présidente de GLOWUP ACADEMY (Glow Up Academy) – SAS au capital de 1 000 €, RCS Montpellier 999 968 712 – Espace Mahana, 504 rue de la Mourre, 34130 Mauguio – contact@glow-up-academy.com

Version en ligne : glow-up-academy.com/reglement-interieur

GLOW UP ACADEMY

À très vite *en formation*

Une question avant le jour J ? Écrivez-nous, nous vous répondons rapidement.

ÉCRIRE SUR WHATSAPP →

VOIR NOS FORMATIONS →

WHATSAPP ET TÉLÉPHONE

07 45 15 53 86

E-MAIL

contact@glow-up-academy.com

SITE

glow-up-academy.com

SALLE DE FORMATION

Espace Mahana, 504 rue de la Mourre, 34130 Mauguio

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : actions de formation (certificateur QUALIANOR).
Glow Up Academy, SAS au capital de 1 000 €, SIRET 999 968 712 00011, RCS Montpellier. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 76 34 14562 34 auprès du préfet de région Occitanie (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État). Médiateur de la consommation : CM2C. Livret mis à jour le 29 octobre 2026.