

## NOTRE CHARTE QUALITÉ

La qualité de la formation et de nos services est au cœur de nos priorités. Afin de délivrer un enseignement de qualité et d'améliorer nos services, nous nous engageons à :

- Répondre sous 48 heures ouvrées aux demandes d'information faites par mail.
- Rester joignables par téléphone, hors jours fériés et périodes de fermeture, du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30.
- Envoyer un devis et un programme sous 3 jours ouvrés après recueil des informations.
- Pour toute demande d'inscription faite via notre site internet, vous recontacter par téléphone sous 48 heures ouvrées pour comprendre le contexte, évaluer votre niveau et valider avec vous les choix de formation.
- Rester disponible et à votre écoute : le secrétariat est à votre disposition pendant toute la durée de votre formation pour répondre à toutes vos préoccupations d'ordre pédagogique ou organisationnelle.
- Respecter la confidentialité des données personnelles recueillies lors de l'inscription et durant la formation ; respecter le droit, la dignité et l'égalité des personnes, les différences ethniques, culturelles ou religieuses.
- Concevoir chaque programme de formation en parfaite osmose avec les objectifs poursuivis
- Choisir les techniques pédagogiques et les profils d'intervenants les plus adaptés pour contribuer à un développement optimal des compétences.
- Animer nos stages de façon vivante et interactive ; impliquer nos stagiaires comme acteurs de leur apprentissage en les mettant en situation, le plus souvent possible
- Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue

Pour cela, nous avons élaboré des procédures et outils nous permettant de :

- Recueillir les données nécessaires à la conception d'une action efficace : profil du public, objectifs précis, contexte, spécificités et contraintes à prendre en compte. Pour le cours non débutant, nous procédons à une évaluation du niveau initial avant d'orienter le stagiaire dans le groupe correspondant son niveau. Pour les formations individuelles ou sur mesure, nous prévoyons un entretien téléphonique dès la signature du contrat, de la convention de formation ou de la commande pour recueillir les informations susmentionnées.
- Choisir nos intervenants sur la base de leurs compétences linguistiques, mais aussi de leur savoir-faire pédagogique et de leur expérience dans l'enseignement des langues.
- Concevoir la formation adaptée et communiquer le programme détaillé au client avant la formation.

- Procéder à l'actualisation régulière de nos supports et de nos programmes.
- Prendre en compte les attentes collectives et individuelles des participants dans le cadre du plan de stage annoncé.
- Veiller au confort matériel et psychologique des stagiaires en cours de formation pour favoriser leur apprentissage.
- Effectuer un bilan de chacune de nos formations, par une évaluation individuelle écrite et un bilan de groupe et en fournir la synthèse à nos clients.
- Procéder à une évaluation de fin de stage systématique pour chaque formation, avec la possibilité de passer une certification chez nous ou inscription à un diplôme dans un centre agréé.
- En cas de non-conformité d'une formation, analyser les raisons du dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires.
- Evaluer la satisfaction du stagiaire tout au long de la formation. A la fin de celle-ci nous lui demanderons de donner son avis sur la formation grâce à un formulaire à remplir. Une évaluation sera également envoyée au bout d'un mois pour évaluer la transposition des connaissances acquises dans le milieu professionnel.