

CHARTRE QUALITE

Respecter nos engagements est une priorité pour L'ATELIER B'LINGUA, afin de travailler dans un climat de confiance réciproque avec clients (particuliers, particuliers via leur CPF , entreprises, Pôle Emploi, associations publiques et privées) et nos formateurs.

Disponibilité et réactivité avant et pendant la formation :

- Nous répondons sous 48 heures ouvrées aux demandes d'information faites par mail
- Nous sommes joignables par téléphone, hors jours fériés et périodes de fermeture, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h30 et le samedi de 9h00 à 12h30.
- Pendant les périodes annuelles de fermeture (semaines 30, 31 et 52), il est possible d'envoyer un mail qui sera traité sous 5 jours ouvrés. En cas d'urgence pendant ces semaines il est également possible de contacter la direction sur son portable, transmis à chaque Client et chaque formateur.
- L'envoi du devis et programme se fait sous 3 jours ouvrés après recueil des informations
- Pour toute demande d'inscription faite via l'application www.moncompteformation.gouv.fr, L'ATELIER B'LINGUA vous recontacte par téléphone sous 48 heures ouvrées pour comprendre le contexte, évaluer votre niveau et valider ensemble les choix de formation . La transmission des informations se fait par téléphone, mail et via la plateforme www.moncompteformation.gouv.fr
- Rester disponible et à votre écoute permanente : un référent est à votre disposition pendant toute la durée de votre formation
- Nous appliquons nos obligations de neutralité et de confidentialité dans nos échanges avec vous
- Nous restons à votre écoute pour répondre à toutes vos préoccupations d'ordre pédagogique ou organisationnel

Personnalisation de nos échanges et de votre formation :

- Avant l'envoi de tout devis et programme de formation :
 - Nous recueillons vos attentes et déterminons vos objectifs en termes de compétence linguistique
 - Pour tous les stagiaires non débutants dans la langue, nous organisons l'évaluation du niveau linguistique initial du ou des stagiaires à former, afin de le mettre en adéquation avec l'objectif cible en termes de niveau
- En fonction du contexte (disponibilité, planning fixe ou variable, budget, localisation du stagiaire) et de l'objectif linguistique retenu, nous vous conseillons sur la stratégie de formation la plus pertinente

- Sur la base de toutes les informations recueillies, nous choisissons avec soin le formateur, qui ajustera le contenu à votre rythme effectif de progression
- Nous attestons de votre présence en formation via la feuille d'émargement physique (cours en face-à face ou formation mixte) ou feuille numérisée (cours en individuel en visioconférence)
- Nous procédons régulièrement à l'évaluation de vos compétences et vous partageons les résultats de ces évaluations afin de continuer à progresser en travaillant les points faibles
- En fin de formation, nous vous proposons de répondre à un questionnaire en ligne permettant d'évaluer votre satisfaction globale de la formation que vous avez suivie
- Nous tenons compte des suggestions d'amélioration récurrentes dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.

Respect de la réglementation spécifique aux organismes de formation continue

Nous nous engageons à :

- Vous transmettre, avant votre inscription définitive à un stage, votre programme de formation et mettre à disposition le règlement intérieur applicable aux stagiaires (visible sur notre site internet)
- Contractualiser le projet via une convention de formation (pour les entreprises) ou un contrat de formation (pour les personnes finançant tout ou partie de leur formation sur leurs deniers personnels)
- Respecter, pour ces derniers, les délais de rétractation et les conditions de règlement prévus par le Code du Travail
- Vous remettre une attestation de formation en fin de stage ainsi que votre certification CLOE, TOEIC ... si prévu dans votre contrat de formation