



Le Roc, 81140 Castelnau de Montmiral
Tél : 0970447196
Portable : 0673008352
info@alsimmersion.com
www.alsimmersion.com

CHARTRE DE QUALITE

Nos engagements envers nos clients :

- **Une présentation de nos prestations claire et honnête.**

ALS s'engage à communiquer de façon lisible et sans ambiguïté la nature, le contenu et le prix de ses prestations.

- **Un devis qui fait foi**

Le devis que le client recevra indiquera la somme réelle à régler à l'issue de la formation. Il contiendra un résumé des objectifs et du contenu de la formation proposée.

- **Une convention équitable**

La convention de formation sera rédigée en bonne et due forme, mais sans clauses abusives et tout en respectant une nécessaire souplesse pour nos clients.

- **Une évaluation des besoins approfondie et personnalisée**

Chaque apprenant recevra en amont de sa formation un questionnaire détaillé sur l'historique de sa formation linguistique et sur l'usage qu'il fait, ou qu'il fera de l'anglais sur le plan professionnel. Son niveau actuel de langue sera testé. Nous nous entretiendrons avec l'apprenant par téléphone ou par courriel pour fixer les objectifs et le contenu de sa formation.

- **Un programme de formation détaillé pour chaque stage**

Le programme de formation reflètera précisément les besoins exprimés par l'apprenant dans les documents d'évaluation. Il sera présenté pour contrôle puis validation à l'apprenant ou à son responsable formation avant le début du stage. Le programme sera normalement suivi dans son intégralité. En cas de non traitement d'un aspect du programme, les raisons pédagogiques de ce changement seront clairement expliquées aux apprenants.

- **Une souplesse dans la mise en application du programme**

Si, lors du déroulement d'une formation individuelle, le stagiaire souhaite modifier le contenu du programme, nous nous engageons à lui proposer immédiatement des modifications et à les mettre en application dès le lendemain.

- **Des formateurs qualifiés et expérimentés**

Nous nous engageons à respecter, en matière de compétence des formateurs, les points suivants :

- Tous nos intervenants détiendront une qualification spécifique à l'enseignement de l'anglais langue étrangère (de type CELTA, Cert TESOL, CTEFLA) ou une qualification universitaire spécifique à la communication ou à la pédagogie pour adultes (maîtrise de communication, diplôme de pédagogie appliquée...).

- Ils détiendront au moins un an d'expérience professionnelle spécifique pour enseigner les modules d'anglais général, et au moins deux ans pour enseigner les modules d'anglais technique.
- Nos formateurs n'interviendront que pour les actions de formation pour lesquelles ils sont compétents et dont ils maîtrisent le contenu.

- **Un vrai travail d'équipe**

Notre démarche repose sur une équipe de formateurs très soudée, en communication permanente pendant les phases de préparation, d'exécution et d'évaluation de nos formations. Chaque stage est suivi par chaque formateur du début jusqu'à la fin par le biais de notre service messagerie, et chaque intervenant transmet à l'équipe les informations concernant le déroulement de chaque séance et les suggestions d'amélioration qui lui semblent pertinentes.

- **Une pédagogie active, centrée sur l'apprenant**

Nous croyons en toute simplicité qu'en matière de langues, on apprend mieux en faisant qu'en écoutant comment il faut faire. Notre pédagogie réduit la « rentrée des données » à son minimum pour maximaliser la « sortie des données ». L'apprenant évolue dans un milieu interactif où, aiguillé et appuyé par les formateurs, il peut choisir ses propres moyens d'interaction. Nous l'aiderons à accomplir les tâches communicatives (donner une présentation convaincante, gérer une réunion internationale...) en facilitant la pratique par des mises en situations très proches de sa réalité professionnelle.

- **L'évaluation et l'autoévaluation**

Pour chacun de nos modules de formation, une évaluation du stagiaire est donnée par écrit par le formateur concerné. L'évaluation est basée sur les capacités du stagiaire à accomplir la tâche communicative objet du module.

En fin de stage, un débriefing va recueillir l'avis du stagiaire sur ses propres progrès. Un rapport d'évaluation écrit est fourni sur demande au responsable formation avec le certificat de stage.

- **Un choix d'hébergement approprié pour chaque stagiaire**

Pour nos stages en immersion, nous nous engageons à fournir aux stagiaires un hébergement en milieu anglophone. Le choix de la famille d'accueil sera fait en fonction de plusieurs critères, dont le principal est la compatibilité entre famille et stagiaire au niveau des centres d'intérêts et des goûts.

- **Une sélection rigoureuse des familles d'accueil**

Nos familles sont choisies sur la base d'une enquête et une visite préalables. Nous examinons avec soin la qualité de l'accueil proposé, à la fois sur le plan personnel et sur les aspects de confort. Seules sont retenues :

- les familles qui démontrent une volonté claire de converser et d'échanger avec le stagiaire
- les familles qui proposent une chambre individuelle au calme.
- Les familles qui offrent des repas complets et de bonne qualité.
- Les familles qui habitent à proximité du lieu de formation (maximum 20km).

- **La satisfaction du client est au cœur de notre démarche**

Nous tenons à avoir (et nous avons) des relations de longue durée et de complicité avec nos clients. Nous sommes convaincus que ce partenariat se bâtit sur une connaissance intime de leur métier, de leurs contraintes et de leurs ambitions. C'est dans ce contexte de confiance que nous nous engageons – dans le cas où une partie de notre prestation n'est pas appréciée par le client – soit à rembourser les sommes engagées pour cette partie (frais de formation ou frais annexes), soit à offrir au client la possibilité de refaire – à nos frais et après que nous avons fait les actions correctives nécessaires - une formation d'une valeur et d'une durée équivalentes.