

**LIVRET D'ACCUEIL STAGIAIRE
FORMATIONS EN LANGUES ETRANGERES**

EIRL SOPHIE DEVEAUX

Document modifié en janvier 2025

EIRL SOPHIE DEVEAUX - RCS de Boulogne/Mer (SIREN 904 873 577)
Numéro de déclaration d'activité : 32620345962
4 Place des Anciens Combattants 62500 SAINT MARTIN LEZ TATINGHEM – 06 75 88 54 69 /
sophie@linguistic-stomer.fr

BIENVENUE

Vous allez vous inscrire à une session de formation proposée par notre organisme de formation et nous vous en remercions !

Vous trouverez ci-après les informations nécessaires au bon déroulement de votre parcours:

- 1) L'organisme de formation
- 2) L'offre de formation « catalogue »
- 3) Notre engagement qualité
- 4) Les formateurs et référents administratifs
- 5) Déroulé de la mise en place d'une formation
- 6) Les méthodes pédagogiques
- 7) Les moyens pédagogiques
- 8) Les moyens techniques
- 9) Processus de gestion des absences des apprenants
- 10) Processus de gestion des abandons des apprenants
- 11) Accueil et accès des personnes en situation de handicap
- 12) La fiche d'informations logistique apprenant
- 13) Consignes et conseils en cas d'incendie
- 14) Assistance technique formations à distance
- 15) Annexes :
 - Annexe 1 : Certificat QUALIOPi
 - Annexe 2 : Le règlement intérieur applicable aux apprenants
 - Annexe 3 : Les mentions légales
 - Annexe 4 : Charte de déontologie des centres de formation
 - Annexe 5 : Nos conditions générales de vente

1) L'Organisme de formation

Présentation de l'organisme

La société EIRL Sophie DEVEAUX inscrite au RCS de Boulogne/Mer (904 873 577) ayant son siège social au 4 Place des Anciens Combattants 62500 SAINT MARTIN LEZ TATINGHEM, est un organisme de formation, dont la déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro **32620345962** auprès du préfet de région des Hauts de France.

Notre veille technique et juridique est permanente, ce qui permet de mettre régulièrement à jour les programmes et les contenus pédagogiques.

Notre organisme de formation vous propose des cours de langues ANGLAIS - ESPAGNOL – FLE-NEERLANDAIS. **Nos formations sur-mesure sont prises en charge par les OPCO, dans le cadre du plan de formation de l'entreprise ou du CPF.** Nous intervenons en cours individuels, par groupe ou par téléphone.

Le coût des différentes formules de formation peut être pris en charge par les organismes de financement spécialisés.

Une entreprise à taille humaine, spécialiste de l'enseignement et de la formation langues étrangères (anglais / espagnol) et Français Langue étrangère (FLE) pour professionnels avec des professeurs et formateurs natifs.

SPÉCIALISTE DES FORMATIONS SUR MESURE

Quel que soit votre niveau, nous créons des programmes en phase avec vos objectifs pédagogiques, qu'ils soient personnels ou professionnels.

Au terme d'un bilan linguistique, nous définissons un programme de formation optimisé, proposant des alternatives soigneusement réfléchies, tenant compte de votre budget, de vos objectifs et de vos priorités.

Notre taille humaine, notre réactivité, notre sens du résultat nous permettent de proposer une large gamme de services sur mesure aux entreprises et de garantir votre réussite.

Nos particularités :

- Sur mesure : le programme est adapté aux niveaux et aux besoins des apprenants, il n'existe pas de formation prête à l'emploi.
- Gain de temps: notre formateur peut se rendre sur le lieu de travail
- Souplesse: un rythme et des horaires flexibles pour adapter la formation à l'activité de votre entreprise.
- Proximité: nos formations sont dispensées en individuel ou en petit groupe pour assurer de réels progrès à l'effectif formé.

2) L'Offre de formation

Des solutions adaptées à vos besoins :

4 langues : Anglais, Espagnol, FLE (Français Langue Etrangère), néerlandais.

Cours particuliers en face à face

- Plus traditionnels mais tout aussi performants et motivants, les cours individuels en face à face, sont idéaux quel que soit le niveau et permettent un apprentissage en situation professionnelle
- Avec des formateurs de langue maternelle, cette formule est idéale pour progresser rapidement à l'écrit comme à l'oral.

Cours de langues par Visio / téléphone

- Une méthode pratique et efficace, facilement accessible aux salariés, qui leur permet de progresser rapidement à l'oral en anglais. Entre 2 cours d'anglais par téléphone, des exercices d'e-learning viennent compléter l'apprentissage
- Particulièrement adaptés pour les personnes qui travaillent au téléphone ou qui ont peu de disponibilité, les cours de langues par téléphone permettent d'améliorer la spontanéité et l'aisance à l'oral car ils suppriment toute communication non verbale.

Cours en petit groupe (3 ou 4 personnes)

- Accueillant des équipes de travail autour d'une thématique précise ou des groupes de niveaux composés de salariés travaillant dans différents secteurs de l'entreprise, ces formations d'anglais sont conçues pour intégrer au mieux tous les profils des participants et engendrer l'adhésion de tous.

Stages intensifs

- Pour un salarié ou pour un petit groupe, les stages intensifs dans les locaux de l'entreprise ou dans nos locaux permettent une progression rapide en un temps défini.
 - Durée, thème et fréquence s'adaptent en fonction du progrès attendu.
- Certifications : TOEIC ou PIPPLET
 - Accompagnement : Financement, administration et qualité des formations professionnelles
 - Répondre au décret « qualité des formations »
 - Adapter et développer les compétences nécessaires à une expression et à une compréhension précise de la langue cible dans un contexte de pratique professionnelle et personnelle. Consolidation des acquis et développement des compétences. Le contenu des cours est personnalisé en fonction des besoins spécifiques du stagiaire.
 - Favoriser l'égalité professionnelle dans son activité de formation
 - Formation Ouverte et à Distance (e-learning) et mixte

3) Notre engagement qualité

Notre organisme répond à l'ensemble des critères de la certification **Qualiopi** (qualité des formations). Les critères qualité visés par l'EIRL SOPHIE DEVEAUX sont, notamment, les suivants :

- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
- La qualification professionnelle et la formation continue du personnel chargé des formations
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
- La prise en compte des appréciations rendues par les apprenants

Évaluation de la qualité de la formation :

Lors de la session de formation, chaque module est évalué de manière formative (qcm, questions/réponses, jeux formatifs, mises en situations, etc.) et/ou de manière sommative afin d'attester du niveau de connaissance acquis en fin de formation. Nous demandons également à l'apprenant de remplir un questionnaire de satisfaction sur l'ensemble de la formation.

Un questionnaire d'évaluation des apports de la formation est remis à chaque apprenant en fin de formation et à retourner après la fin de formation. Cela nous permet d'envisager, ensemble, les besoins en formation complémentaires ou supplémentaires. Une attestation de fin de formation est remise à chaque apprenant. Elle indique le niveau d'acquisition des connaissances suite à l'évaluation sommative, si prévue par le programme. L'apprenant reçoit, en fin de formation :

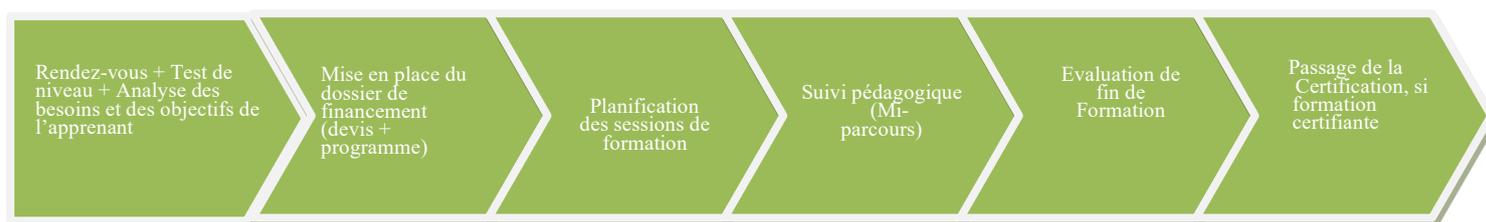
- L'attestation de fin de formation
- L'attestation de présence, sur demande
- L'attestation d'assiduité, sur demande
- Le certificat de compétences, si envisagé
- La copie de la feuille d'émargement, sur demande

4) Les formateurs et référents administratifs, pédagogiques, techniques

Référent administratif et technique	Sophie DEVEAUX sophie@linguistic-stomer.fr 06 75 88 54 69
Référent pédagogique	Sophie DEVEAUX sophie@linguistic-stomer.fr 06 75 88 54 69
Référent Handicap	Sophie DEVEAUX sophie@linguistic-stomer.fr 06 75 88 54 69
Référent pour les formations à distance	Sophie DEVEAUX sophie@linguistic-stomer.fr 06 75 88 54 69

Nos animateurs sont natifs ou bilingues dans la langue de formation et attestent de diplômes tels que le CELTA ou diplôme équivalent.

5) Déroulé de la mise en place d'une formation



À la première étape, le stagiaire sera orienté vers le groupe de niveau lui correspondant ou un cours individuel si cela semble nécessaire (concertation avec les formateurs pour trouver le groupe le plus adapté au niveau et à la personnalité du stagiaire).

Pour identifier les acquis du stagiaire et ce qui doit faire l'objet de son apprentissage, nous nous basons d'après l'échelle du CECRL (Cadre européen commun de référence pour les langues). Nous incitons nos stagiaires à changer de groupe de niveau selon l'évolution de leur apprentissage, si cela est possible.

L'équipe pédagogique et administrative se tient durant toute la durée de la formation, à disposition du stagiaire.

6) Les méthodes pédagogiques

Toutes nos formations sont construites, soit à partir de référentiel de postes, soit en fonction des besoins particuliers de chaque entreprise ou apprenant.

Chaque module de formation comprend au moins : une activité de découverte, des apports théoriques puis des mises en application, une synthèse et/ou une évaluation.

Les apprenants sont au cœur de la formation, c'est sur leur participation et leur expérience que le formateur s'appuie pour venir compléter ou corriger les connaissances et les pratiques.

7) Les moyens pédagogiques

Les moyens pédagogiques et supports remis aux stagiaires/apprenants sont ceux exposés dans la ligne "moyens pédagogiques" des programmes de formation.

Ils sont principalement constitués des éléments suivants :

- 1) Un support comprenant les apports essentiels et les exercices d'application. Il est remis à chaque apprenant afin qu'il puisse retrouver les outils expérimentés pendant la formation, lors de leur mise en œuvre dans sa pratique professionnelle et le compléter au fur et à mesure de sa formation, selon sa propre méthode d'apprentissage.
- 2) Fiches et exercices remis lors des sessions de formations, similaires en termes de contenu que les supports remis en présentiel. Dans tous les cas, selon le thème abordé, des supports complémentaires sont communiqués au stagiaire à sa demande et dans le respect des objectifs de fin de formation visés au programme.
- 3) Fiches de renforcement des bases : vocabulaire anglais, notions grammaticales indispensables, Anglais business et mises en situations,
- 4) Fiches vocabulaire classées par thématiques, grammaire, conjugaison, fiches métiers / livres en anglais, à disposition, en libre accès d'utilisation

8) Les moyens techniques

Pour l'anglais TOEIC, nous mettons à la disposition des apprenants des moyens techniques récents et complets :

Une plateforme de e-learning : ETS – Official Learning and Preparation Course ou l'application mobile « Super PREPA for the TOEIC® test ».



Le choix de cette plateforme permet à l'apprenant d'être rassuré sur :

- Un complément des cours en présentiel : activités de compétences langagières : expression écrite, expression orale, compréhension écrite, compréhension orale
- Le renforcement des bases : vocabulaire anglais, notions grammaticales indispensables, prononciation, etc, Anglais business et mises en situations,
- La fiabilité et la pérennité de la solution technique de formation en ligne
- La sécurisation de son évaluation en ligne
- La génération des preuves demandés par les financeurs pour le remboursement des formations.

De plus, nous offrons à nos stagiaires des apports théoriques, apports pratiques et mises en situation afin de gagner en fluidité et d'être à l'aise en toute circonstance.

EIRL SOPHIE DEVEAUX - RCS de Boulogne/Mer (SIREN 904 873 577)

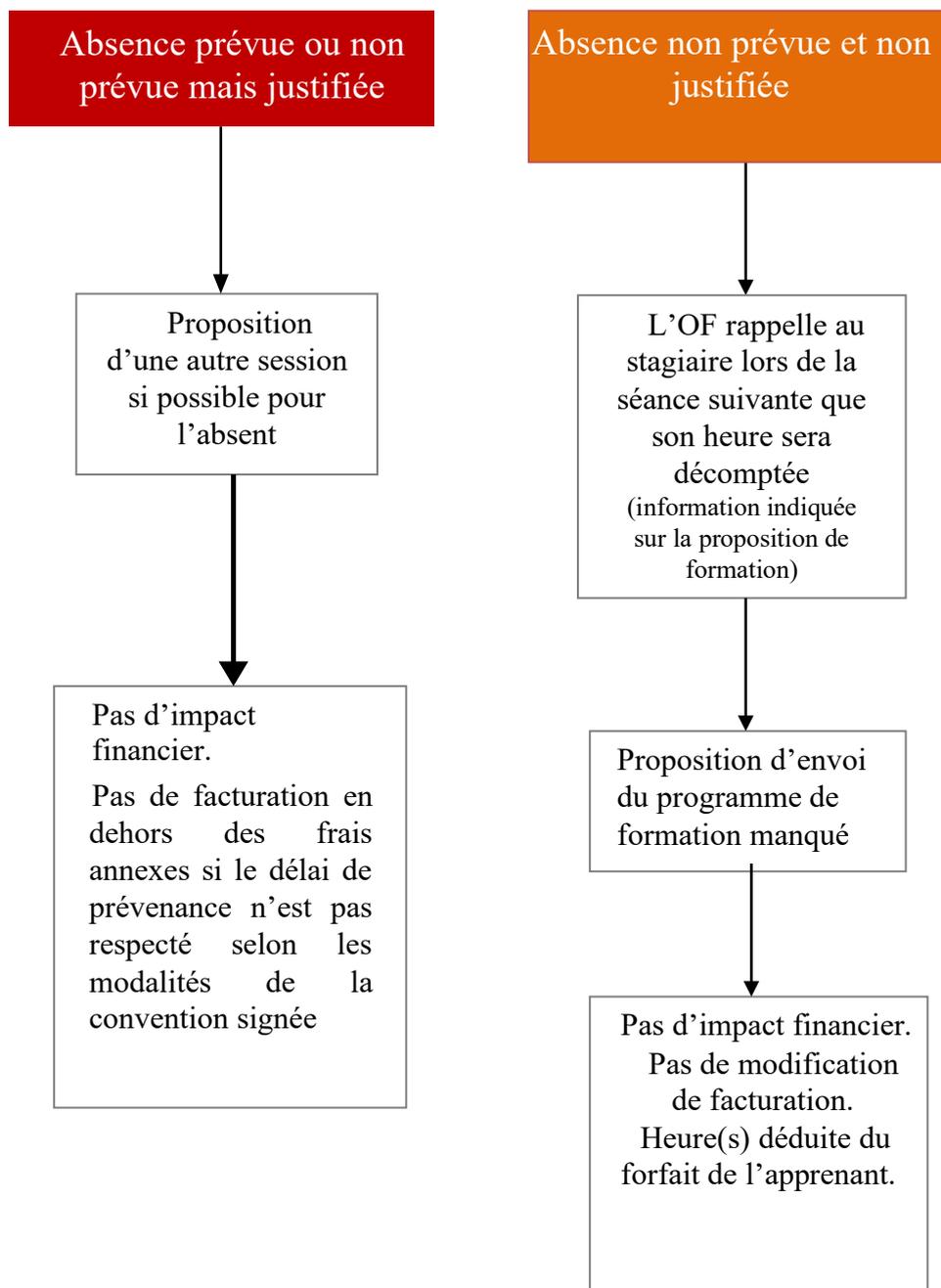
Numéro de déclaration d'activité : 32620345962

4 Place des Anciens Combattants 62500 SAINT MARTIN LEZ TATINGHEM – 06 75 88 54 69 /

sophie@linguistic-stomer.fr

9) Processus gestion des absences des apprenants

La gestion des absences lors des sessions de formation reste un sujet central puisque l'assiduité et l'implication de l'apprenant sont avant tout les clés de la réussite de la formation. C'est la raison pour laquelle l'EIRL SOPHIE DEVEAUX propose un processus de gestion des absences permettant une adaptation aux différentes situations rencontrées.



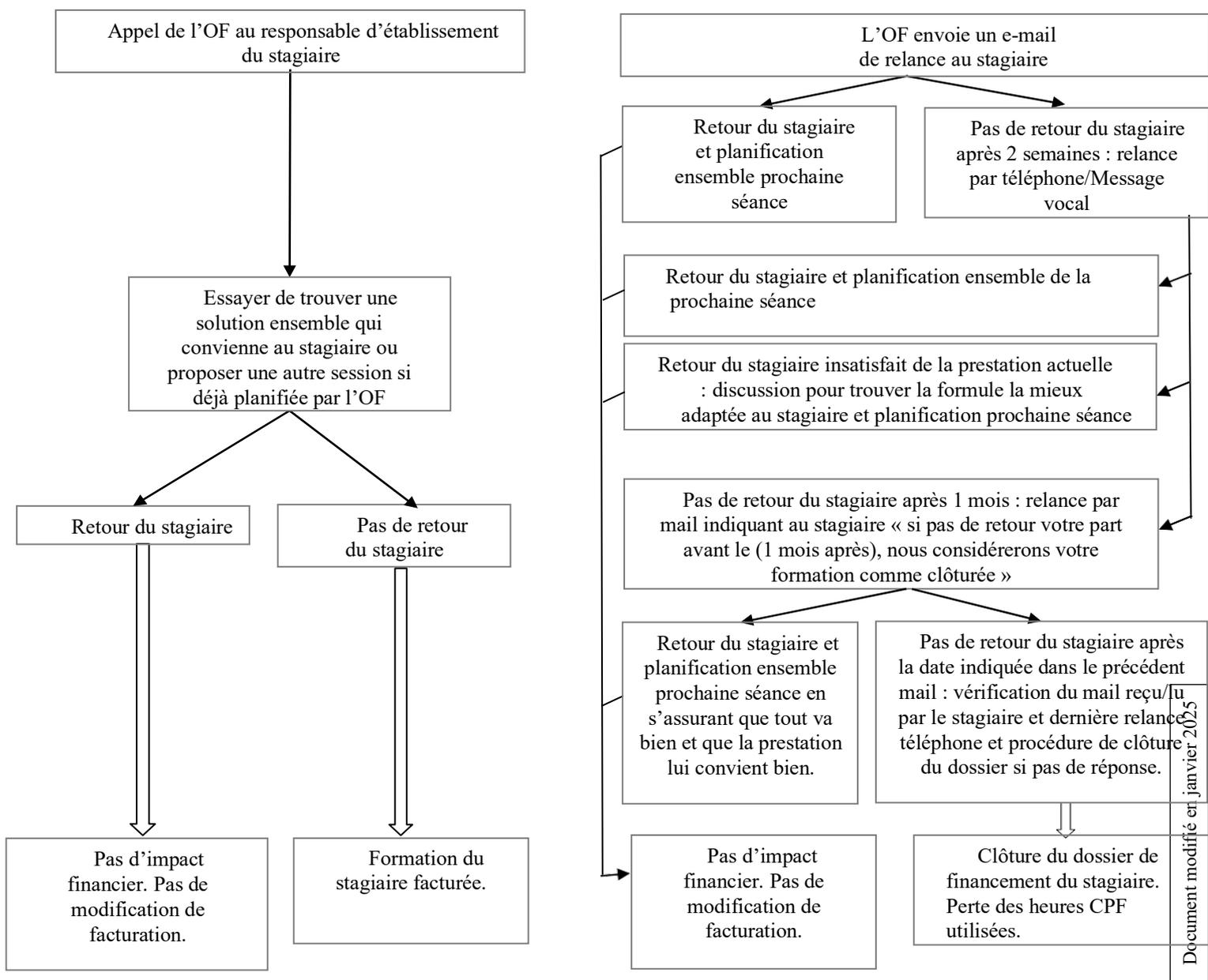
10) Processus de gestion des abandons

La gestion des abandons lors des sessions de formation reste un sujet central puisque l'assiduité et l'implication de l'apprenant sont avant tout les clés de la réussite de la formation. C'est la raison pour laquelle nous proposons un processus de gestion des abandons permettant une adaptation aux différentes situations rencontrées.

3 Absences non prévues et non justifiées

En intra

En inter



EIRL SOPHIE DEVEAUX - RCS de Boulogne/Mer (SIREN 904 873 577)

Numéro de déclaration d'activité : 32620345962

4 Place des Anciens Combattants 62500 SAINT MARTIN LEZ TATINGHEM – 06 75 88 54 69 /

sophie@linguistic-stomer.fr

11) Accueil et accès des personnes en situation de handicap

Pour qui ?

Nous sommes capables d'adapter le contenu, le rythme et la méthodologie à des personnes souffrant de légère dyslexie ou de légers troubles de la mémoire en cours individuels en face à face.

En ce qui concerne les formations en visioconférence et en e-learning, elles sont accessibles aux participants à mobilité réduite équipés d'un ordinateur, d'une webcam et d'une connexion internet. Elles ne sont pas encore adaptées aux personnes malentendantes ou malvoyantes.

LES CERTIFICATIONS ET LE HANDICAP

Nos partenaires certificateurs offrent des possibilités d'adaptation lors du passage des certifications. En synergie avec eux, nous orientons et adaptons au mieux les sessions pour offrir aux apprenants en situation de handicap la meilleure solution possible :

- TOEIC : ETS GLOBAL dispose d'une mission handicap. La plupart de leurs centres sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Désormais, nos stagiaires peuvent passer le TOEIC dans les centres ETS Global ou en ligne directement depuis chez eux. Pour les personnes malvoyantes ou malentendantes, il existe plusieurs adaptations possibles (temps additionnel, impression du fascicule en A3, possibilité d'être assisté ou de ne passer que la partie compréhension orale). Les personnes dyslexiques peuvent être accompagnées d'une personne pour noter les réponses, et de temps de pauses si difficultés de concentration...

L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'équipe de l'EIRL SOPHIE DEVEAUX est particulièrement sensible à l'accueil de personnes en situation de handicap. Nous nous formons en interne pour être en mesure d'offrir la méthode pédagogique appropriée à chacun. Cette expérience nous permet d'être attentif et bienveillants envers nos différents publics.

Quoi ?

Notre Organisme Formateur est engagé pour l'accessibilité des formations aux personnes en situation de handicap. Notre référent handicap, Sophie DEVEAUX au 06 75 88 54 696, saura vous conseiller si vous êtes en situation de handicap et que vous souhaitez participer à l'une de nos formations.

Pourquoi cet engagement ?

- Pour permettre à notre Organisme Formateur de répondre à l'obligation légale en matière d'accessibilité de l'offre de formation.
- Être attentif à l'accessibilité pédagogique et à l'accès au savoir pour tous.
- L'écoute, l'adaptabilité, l'accueil, le respect, le bien-être, le relationnel, l'expertise professionnelle, le partage et la pédagogie font parties des valeurs qui représentent notre établissement.

Les principaux acteurs et partenaires de l'insertion professionnelle des personnes handicapées :

AGEFIPH Hauts-de-France

(Favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi de personnes handicapées)

27bis Rue Vieux Faubourg, 59000 Lille

Tél. 0 800 11 10 09

Marie-Laure N'Doumé

Ressource Handicap Formation des Hauts-de-France

rhf-hdf@agefiph.asso.fr

Maureen TRAMBLAY et/ou Vincent LAVANDIER

Ressources Handicap Formation – AGEFIPH Hauts de France

Contact mail uniquement : rhf-hdf@agefiph.asso.fr

Cap Emploi Flandres Littoral (antenne à Saint-Omer, Boulogne/mer, Dunkerque, Calais

(Préparation, accompagnement, suivi durable et maintien dans l'emploi des personnes handicapées)

547 Route du Pont

59495 LEFFRINCKOUCHE

03 28 63 75 41 - contact@capemploi-flandres-littoral.com

Nathalie Parpaillon

Responsable du Pôle Communication & Filières Métiers

nparpaillon@emploi-et-handicap.fr

07 50 55 60 67

MDPH - Maison Départementale des Personnes Handicapées

(accueil, information, accompagnement et de conseil des personnes handicapées et de leur famille)

- Pour le Nord : 21 Rue de la Toison d'Or, 59650 Villeneuve-d'Ascq - 03 59 73 73 73

- Pour le Pas de Calais : Parc d'activités des Bonnettes - 9 rue Willy-Brandt - BP 90266 - 62005 Arras
Cedex (03 21 21 84 00 – mdph62@mdph62.fr)

Antenne MDPH de Dunkerque

Zone des 3 Ponts, Site Neptune

183, rue de l'école Maternelle

CS 9707

59385 DUNKERQUE CEDEX 1

dunkerque-mdph@lenord.fr

Anne Baillet

Coordonnatrice médicale des EP

Anne.BAILLET1@lenord.fr

03 59 73 73 73

Partenaires impliqués dans l'insertion professionnelle :

APAJH Nord - Siège

(Organisme de soutien et de services aux personnes handicapées à Lille)

8 bis Rue Bernos, 59007 Lille

Tél. 03 20 43 96 11

Udapei 59 et Udapei 62
(Organisme de soutien et de services aux personnes handicapées)

- Pour le Pas de Calais : 1216 rue Delbecques – 62660 BEUVRY - 03 21 68 38 38 –
siege.ud@udapei62.fr

- Pour la zone de Dunkerque : Parc d'activité de l'Etoile, Rue Galilée – 59 760 GRANDE SYNTHE –
03 28 61 78 83 - accueil@papillonsblancs-dunkerque.fr

LA REGION HAUTS DE France

Le Plan Régional d'Insertion des Travailleurs Handicapés (PRITH) coordonne les différents acteurs qui favorisent l'insertion professionnelle et l'emploi des travailleurs handicapés. Ce plan est présidé et animé par la [DREETS](#) (Direction Régionale de L'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités). Il a pour objectif l'amélioration de l'accès à la formation et à l'emploi, la sensibilisation des employeurs publics et privés et l'amplification du maintien dans l'emploi des personnes handicapées dans la région des Hauts-de-France. Il est à destination des travailleurs handicapés et plus généralement des [personnes en situation de handicap](#).

Contact : 40 rue de la Vallée BP 71710 80017 AMIENS CEDEX 1 – 03 20 96 48 60 -
hdf.sip@dreets.gouv.fr

12) Fiche d'informations logistique

Les formations en centre se déroulent au :

4 Place des Anciens Combattants 62500 SAINT-MARTIN LEZ TATINGHEM

Site en rez-de-chaussée accessible aux personnes à mobilité réduite 

Parking gratuit à proximité.

13) Consignes et conseils en cas d'incendie

Nous rappelons que depuis le 1er février 2007, conformément à la législation (décret n° 2006-1386 du 15/11/06), fumer (et vapoter) est interdit à l'intérieur de l'établissement.

En cas d'incendie, gardez votre calme et prévenez immédiatement les personnels présents et les sapeurs-pompiers.

En cas d'évacuation, suivez bien les consignes données par le référent de l'établissement et les sapeurs-pompiers (consignes de sécurité affichées dans le local).

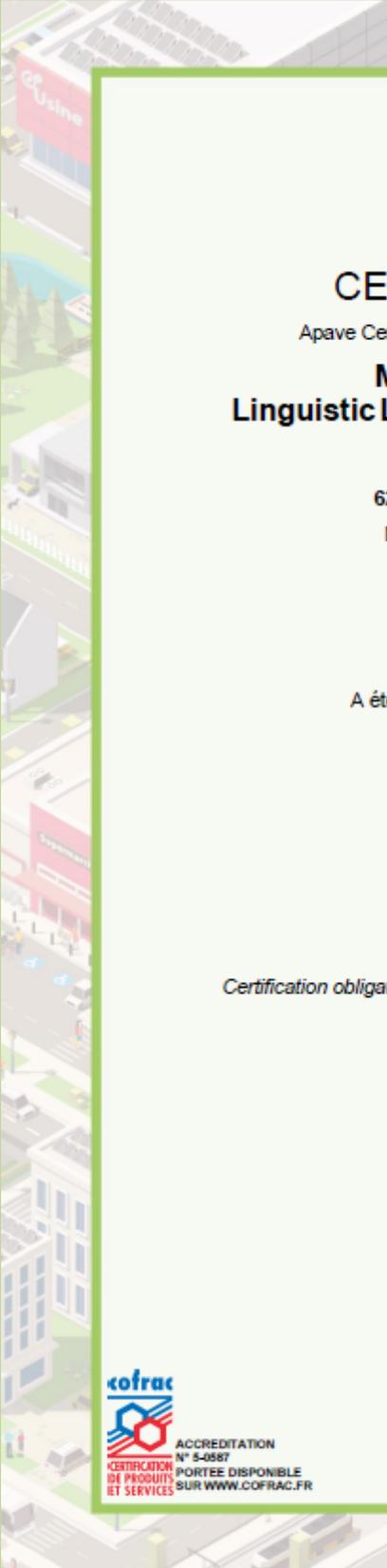
14) Assistance technique pour les formations à distance

Pour nos formations à distance, nous vous proposons d'utiliser TEAMS ou GOOGLE MEET. Ci-dessous vous trouverez un lien vers les supports TEAMS et GOOGLE MEET et quelques recommandations pour vous connecter dans de bonnes conditions ainsi que des solutions pour vous dépanner en cas de problème. Il est important de disposer d'une bonne connexion réseau pour garantir une expérience d'apprentissage optimale.

Le lien de connexion sera envoyé par les formateurs directement.

[GOOGLE MEET AND TEAMS SUPPORT](#)

ANNEXE 1 : Certificat QUALIOPI




Certification

CERTIFICAT N° 411934/r1

Apave Certification certifie que le processus mis en place par :

MIEZE DEVEAUX SOPHIE
Linguistic Loustic Décllic-Centre de Saint Omer

Sur le site suivant :

04 place des Anciens Combattants
62500 Saint Martin- Lez- Tatinghem France

N° de déclaration d'activité : 32620345962
N° SIREN : 904873577

Pour les activités suivantes :

Actions de formation

A été évalué conforme aux exigences requises par :


processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

AC-REF-003-02 *
Certification obligatoire en application de l'article L. 6316-1 du Code du Travail

Ce certificat est valable à compter du :
02/11/2023

Jusqu'au :
04/09/2025

Date de certification initiale : 05/09/2022

Directeur d'Apave Certification



Patrice LABROUSSE




ACCREDITATION
N° 5-0587
CERTIFICATION DE PRODUITS
ET SERVICES
PORTEE DISPONIBLE
SUR WWW.COFRAC.FR

Apave Certification – 6 Rue du Général Audran CS 60123 - 92412 Courbevoie - RCS Paris 500 229 398 – SIRET : 500 229 398 00010 – APE : 7120B
Apave Certification est une marque déposée – Apave Certification is a registered trademark

AC-IMP-224-03
Page 1/1

Ce règlement intérieur doit être respecté par toute personne salariée ou stagiaire accueillie dans le cadre de nos formations.

Règlement intérieur Règlement des stagiaires en formation

Chapitre I : Dispositions générales

Conformément aux articles L 6352-3 et suivants et R 6352-1 et suivants du Code du Travail, le présent règlement intérieur a pour objet de préciser l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, de déterminer les règles générales et permanentes relatives à la discipline et d'énoncer les dispositions relatives aux droits de la défense du stagiaire dans le cadre des procédures disciplinaires. Il précise également les modalités de représentation des stagiaires pour les formations de plus de 500 heures.

La société EIRL Sophie DEVEAUX inscrite au RCS de Boulogne/Mer (904 873 577) a son siège social au 4 Place des Anciens Combattants 62500 SAINT MARTIN LEZ TATINGHEM.

Organisme de formation, déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 32620345962 auprès du Préfet Hauts de France.

Chapitre II : Champ d'application

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires inscrits à une session de formation dispensée par l'EIRL SOPHIE DEVEAUX.

Chaque stagiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement.

Lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur en application, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

ARTICLE 1 : Hygiène et sécurité

- Le stagiaire a l'interdiction d'introduire et de consommer dans l'établissement des boissons alcoolisées, des drogues illicites ou toutes substances toxiques. Il lui est formellement interdit d'entrer dans l'établissement en état d'ivresse.
- Le stagiaire est invité à porter une tenue vestimentaire décente.
- Le stagiaire est tenu de veiller à la bonne propreté des locaux et de respecter le matériel mis à sa disposition. Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Il est tenu d'utiliser le matériel conformément à son objet. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles, est interdite.
- Tout accident corporel, même d'apparence bénigne, de travail ou de trajet, comme tout dommage corporel ou non, causé par un stagiaire, doit être dans les plus brefs délais porté à la connaissance du responsable de la formation ou du responsable de l'organisme de formation.
- Suite au décret du 15/11/2006 et applicable au 1^{er} février 2007 : interdiction totale de fumer dans les établissements destinés à la formation.

ARTICLE 2 : Discipline et organisation

- La ponctualité est de rigueur car elle est la condition indispensable à une activité pédagogique efficace et organisée. Les horaires de stage sont fixés par l'EIRL SOPHIE DEVEAUX et portés à la connaissance des stagiaires.
- En cas de retard ou d'absence imprévisible, le stagiaire devra impérativement prévenir l'organisme de formation au 06 75 88 54 69 dans les plus brefs délais. Il lui sera demandé de justifier cette absence.
- L'établissement décline toute responsabilité en ce qui concerne les vols, pertes, détérioration. Les stagiaires sont invités à avoir un comportement responsable à ce sujet.
- Le stagiaire ne peut s'absenter pendant les heures de stage, sauf circonstances exceptionnelles qui lui sera demandé de justifier.
- L'utilisation du téléphone portable ne doit en aucun cas venir perturber les enseignements.
- Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

ARTICLE 3 : Représentation des stagiaires

Pour chacun des stages d'une durée de plus de 500 heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant en scrutin uninominal à deux tours.

Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles, sauf les détenus admis à participer à une action de formation professionnelle.

- Le responsable de formation, par délégation du directeur de l'organisme de formation, organise le scrutin qui a lieu pendant les heures de formation, au plus tôt 20 heures, au plus tard 40 heures après le début du stage.
- Les délégués sont élus pour la durée du stage. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit de participer au stage. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin du stage, il est procédé à une nouvelle élection dans les conditions prévues aux articles R.6352-9 à R.6352-12.
- Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation. Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

ARTICLE 4 : Procédures disciplinaires

En cas de non-respect du présent règlement intérieur, la direction du centre de formation ou son représentant prend notamment à l'encontre du stagiaire responsable en fonction de la nature et de la gravité de l'agissement des mesures ou des sanctions ci-après par ordre d'importance :

- Avertissement écrit par le directeur du centre ou son représentant
- Blâme
- Exclusion définitive de la formation
- Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ne soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui. Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction, il convoque le stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée est un avertissement ou une

sanction de même nature qui n'a pas d'incidence immédiate ou non sur la présence du stagiaire pour la suite de la formation.

- Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme. La convocation mentionnée à l'article précédent fait état de cette faculté. Lors de l'entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au stagiaire, dont on recueille les explications.
- La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la Commission de discipline. Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.
- Lorsqu'un agissement considéré comme fautif a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, qu'il ait été convoqué à un entretien et mis en mesure d'être entendu par la commission de discipline.
- Le directeur de l'organisme de formation informe l'employeur, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

ARTICLE 5 : PUBLICITE DU REGLEMENT

Un exemplaire du présent règlement est remis à chaque stagiaire contre signature avant la formation.

Mentions légales

La société EIRL Sophie DEVEAUX inscrite au RCS de Boulogne/Mer (904 873 577) a son siège social au 4 Place des Anciens Combattants 62500 SAINT MARTIN LEZ TATINGHEM.

- Organisme de formation, déclaration d'activité enregistrée sous le numéro **32 62 03459 62** auprès du Préfet Hauts de France.
- Numéro de TVA INTRA-COMMUNAUTAIRE : FR83904873577

DONNEES PERSONNELLES ET AUTRES DONNEES

Nous collectons vos données à caractère personnel aux fins de gestion de notre base de données clients et au traitement de l'inscription, à la mise en œuvre du cycle de formation : transmission et traitement des documents contractuels, des convocations, des justificatifs de présence, des supports pédagogiques et des évaluations. Les informations personnelles recueillies sont enregistrées de manière sécurisée dans le système d'information de l'EIRL SOPHIE DEVEAUX. L'accès à ces données est autorisé aux salariés de l'organisme de formation, à l'intervenant animateur et aux organismes de contrôle de la formation professionnelle. Elles sont conservées pendant une durée de 2 an après la fin de la relation contractuelle.

En France, les données personnelles sont notamment protégées par la loi n° 78-87 du 6 janvier 1978, la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, l'article L. 226-13 du Code pénal et la Directive Européenne du 24 octobre 1995. En tout état de cause, l'EIRL SOPHIE DEVEAUX ne collecte des informations personnelles relatives à l'utilisateur de ce formulaire que pour le besoin des services proposés. L'utilisateur fournit ces informations en toute connaissance de cause, notamment lorsqu'il procède par lui-même à leur saisie. Il lui est alors précisé l'obligation ou non de fournir ces informations. Conformément aux dispositions des articles 38 et suivants de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant, en effectuant sa demande écrite et signée, accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, en précisant l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée. Pour exercer ces droits, adressez votre demande par e-mail à l'adresse sophie@linguistic-stomer.fr Aucune information personnelle des contacts, prospects, clients de l'EIRL SOPHIE DEVEAUX n'est publiée, transférée, cédée ou vendue sur un support quelconque à des tiers à l'insu des contacts, prospects ou clients.

Médiation

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Cet établissement a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro **50492/VM/2211**, la **SAS Médiation Solution** comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à :

Sas Médiation Solution
222 chemin de la bergerie
01800 Saint Jean de Niost
Tel. 04 82 53 93 06

- Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr

- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

Les entreprises de formation appliquant la présente charte, défendent les valeurs de transparence, loyauté et éthique professionnelle, indispensables au développement d'une offre de formation de qualité.



Dans le cadre de la vente de prestations éligibles au Compte Personnel de Formation (CPF), elles s'engagent à respecter les 10 engagements suivants :

①  Je suis titulaire de la certification Qualiopi comme condition préalable à la promotion et la vente de prestations éligibles au CPF, à compter du 1er janvier 2022

②  Dans le cadre d'une formation certifiante, je garantis que :

- Je suis propriétaire de la certification professionnelle visée ou je dispose de l'accord écrit de son propriétaire,
- Je mets tout en oeuvre pour que l'apprenant ayant suivi une formation certifiante au sein de mon organisation soit en mesure de passer sa certification

③  Je présente mon offre avec loyauté, quel que soit le support de communication (site web, mailing, démarchage téléphonique, affichage, etc.), en m'interdisant d'attirer ou d'inclure en erreur le consommateur par :

- La mise en évidence d'une prétendue gratuité de tout ou partie de la prestation
- La mise en évidence de cadeaux à la clientèle (ex : ordinateur, tablette, etc.)
- Le non-respect des règles d'utilisation de la marque, de la charte ou du logo MonCompte-Formation, en particulier par une exploitation sans rapport avec une offre clairement identifiée et effectivement éligible au CPF
- L'usurpation de toute représentation des pouvoirs publics (Marianne, logo ministériel, etc.) ou tout autre signe ou symbole institutionnel dans le seul but de faire naître une ambiguïté sur mon identité réelle

④  Je maîtrise le recours à la sous-traitance dont je suis le garant quel qu'en soit son objet et en particulier :

- Je m'interdis, et interdix à tous mes partenaires, toute pratique agressive ou trompeuse de démarchage commercial
- J'interdis à mon sous-traitant d'avoir lui-même recours à la sous-traitance

⑤  Je fournis au consommateur toutes les garanties contre l'usurpation de son numéro de Sécurité sociale ou de son Compte personnel de formation et je m'interdis, en particulier, d'usurper les identifiants d'un tiers pour utiliser son compte

⑥  J'informe au préalable des frais pris en charge par le Compte personnel de formation et des éventuels frais additionnels

⑦  Je facilite la recherche sur MonCompteFormation en ne dupliquant pas les actions similaires de mon catalogue dans le seul but d'optimiser mon positionnement dans le moteur de recherche dont la Calsse des dépôts et consignations assure la neutralité

⑧  Je prévois des modalités d'évaluation en amont de la formation pour adapter le cas échéant la prestation aux besoins de la personne

⑨  Dans le cadre d'une action de formation en tout ou partie à distance, je garantis :

- Une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours
- Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne
- Des évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation

⑩  Je propose à tout client consommateur le recours amiable et gratuit au service de la médiation de la consommation, en cas de litige

Une Initiative de la fédération

les acteurs de la compétence

Avec le soutien de :



et de :



ANNEXE 5 : NOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La société EIRL Sophie DEVEAUX inscrite au RCS de Boulogne/Mer (SIREN 904 873 577) ayant son siège social 4 Place des Anciens Combattants 62500 SAINT MARTIN LEZ TATINGHEM. L'EIRL SOPHIE DEVEAUX est aussi un organisme de formation qui dispense des prestations de formation en langues étrangères, déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 32620345962 auprès du Préfet Hauts de France. Toute commande de prestation à l'EIRL SOPHIE DEVEAUX par le Client est soumise aux présentes conditions générales de vente et la signature d'un des documents contractuels prévus à l'article 1er emporte de plein droit leur acceptation par le Client.

Article 1er – Achat de prestations

L'achat de prestations à l'EIRL SOPHIE DEVEAUX est établi au regard de l'une des formes suivantes :

- Un bon de commande émis par le Client accompagné d'un contrat de prestation de services
- Un devis signé accompagné d'un contrat de prestation de services
- Une convention ou un contrat de formation professionnelle
- Un formulaire d'inscription

Article 2 – Modalités d'inscription et validation de la commande

A compter de la date d'inscription, le client dispose d'un délai de 10 jours pour se rétracter. Le délai de rétractation est porté à 14 jours pour les contrats conclus « à distance » et les contrats conclus « hors établissement ». Le client en informe l'Organisme de Formation par lettre recommandée avec accusé de réception.

- Prestations à destination des familles et des particuliers

L'inscription aux ateliers/stages de l'EIRL SOPHIE DEVEAUX n'est effective qu'après avoir rempli, signé la fiche d'inscription et réglé la totalité des frais d'inscription ou l'acompte défini.

- Prestations à destination des écoles ou des collectivités

L'inscription est effective dès retour du devis signé et/ou du contrat de prestations de services. Un bon de commande peut être émis par le Client.

- Prestations relevant des actions de formation professionnelle

Toute inscription nécessite le renvoi de la convention de formation ou contrat de formation contresigné à l'EIRL SOPHIE DEVEAUX.

Article 3 – Prix et modalités de paiement

Les prix indiqués sur les brochures/site/flyers de promotion sont présentés en Euros et s'entendent net de taxes. Les prix des prestations de l'EIRL SOPHIE DEVEAUX font référence aux stipulations contractuelles. Sauf dispositions particulières, ils incluent les frais pédagogiques, l'utilisation des salles et/ou ateliers de formation ainsi que celle du matériel pédagogique.

Le paiement des séances de formation peut se réaliser par chèque(s), en ligne (via Payplug), par virement bancaire.

- Prestations à destination des familles et des particuliers

Le paiement est exigible dans son intégralité le jour de l'inscription ou selon un échéancier convenu entre les parties.

- Prestation à destination des écoles ou des collectivités

Un acompte de 30% est versé avant le début des prestations. Le solde est facturé à l'issue des prestations ou selon un échéancier convenu entre les parties.

- Prestations relevant des actions de formation professionnelle

Un acompte de 30% est versé après échéance du délai de rétractation et avant le début des prestations. Le solde donne lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation. Une facture est envoyée à l'issue de la prestation. Les modalités de paiement devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation. Sauf dispositions contractuelles particulières, le Client s'acquitte du prix des prestations dans un délai maximal de 45 jours, date d'émission de facture.

Si le client bénéficie d'un financement par un OPCO, la demande de prise de charge doit être effectuée avant

le début de la prestation. Le client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. Dans le cas où l'EIRL SOPHIE DEVEAUX ne reçoit pas la prise en charge au 1er jour de formation, l'intégralité des coûts de formation sera facturée au client.

Article 4- Assurances

L'EIRL SOPHIE DEVEAUX déclare avoir souscrit une responsabilité professionnelle auprès d'Allianz Actif pro Assurances basé à Arques, contrat établi sous le numéro 61917747. L'EIRL SOPHIE DEVEAUX ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte, du vol et de la casse d'objets personnels. Dans le cadre des activités d'animation de nos ateliers, les familles s'engagent à souscrire une assurance responsabilité civile pour les enfants inscrits chez l'EIRL SOPHIE DEVEAUX.

Article 5- Résiliation/Annulation de la prestation

Toute demande d'annulation de prestation à l'initiative du Client doit être notifiée à l'EIRL SOPHIE DEVEAUX par écrit (lettre, courriel).

Du fait du Client :

- Prestations à destination des familles, des particuliers, des écoles et des collectivités

Aucune résiliation ne sera acceptée moins de 15 jours francs avant le commencement des prestations pour un stage vacances ou autres ateliers quel qu'en soit le motif. L'inscription est définitive, les dates définies sont bloquées de façon ferme et cela ne pourra donner lieu à un remboursement, même au prorata du nombre de séances suivies. Un report, défini d'un commun accord pourra être, dans certains cas, envisagé. Pour les inscriptions (dans notre école à Saint-Martin lez Tatinghem) au forfait "Semestre" ou "Annuel" peuvent être annulées durant les deux premières séances (séances d'essai). Dans ce cas et dans ce cas seulement, le forfait sera remboursé intégralement et les 2 séances suivies devront être réglées **au tarif de 75 euros correspondant aux séances effectuées et aux frais d'inscription.**

Une fois les deux séances passées, **aucun remboursement ne pourra être exigé.** Les inscriptions correspondent aux créneaux choisis en début d'année et ne peuvent faire l'objet de changement en cas d'absence des inscrits. Dans le cas où nous devrions annuler des séances consécutives (minimum 2), du fait notamment de l'absence prolongée d'un formateur, et que ces séances ne peuvent pas être reportées, les séances concernées feront l'objet d'un avoir. **L'inscription est prise en compte une fois le règlement effectué.**

- Prestations relevant des actions de formation professionnelle

En cas d'annulation par le Client, sans motif ou pour des motifs qui lui sont propres, moins de quinze jours francs avant le commencement des prestations, l'EIRL SOPHIE DEVEAUX facturera des droits d'annulation représentant 50% du prix des prestations annulées. En cas d'annulation tardive par le Client moins de sept jours francs avant le début des prestations ou de non-présentation du participant aux jour et heure fixés par l'EIRL SOPHIE DEVEAUX, les droits d'annulation représenteront 80% du prix des prestations annulées.

En cas d'abandon définitif de sa formation par le stagiaire, les périodes de formation effectivement suivies sont facturées par l'EIRL SOPHIE DEVEAUX. De plus, tout départ anticipé du stagiaire ouvre le droit au versement d'une indemnité égale à 80% du prix des prestations non réalisées. Cette indemnité est due au titre du dédommagement de l'EIRL SOPHIE DEVEAUX et donne lieu à l'émission d'une facture séparée.

-Du fait de l'EIRL SOPHIE DEVEAUX :

L'EIRL SOPHIE DEVEAUX se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants, d'annuler la prestation jusqu'à trois jours avant la date prévue de déroulement de ladite prestation. L'EIRL SOPHIE DEVEAUX en informe le client. Aucune indemnité ne sera versée au client en raison d'une annulation du fait de l'EIRL SOPHIE DEVEAUX. Le Client a le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la prestation à une date ultérieure.

En cas de pandémie ou autre incapacité d'assurer les cours les ateliers, les prestations réalisées à distance sont les mêmes que celles réalisées en présentiel et ont un coût identique.

Article 6 - Responsabilité de l'EIRL SOPHIE DEVEAUX

L'obligation souscrite par l'EIRL SOPHIE DEVEAUX dans le cadre des prestations qu'elle délivre est une obligation de moyens et ne peut en aucun cas être interprétée comme une obligation de résultat.

Article 7-Traitement des réclamations

En cas de difficulté sur un parcours de formation portant préjudice à l'atteinte des objectifs de celle-ci, le client ainsi que le bénéficiaire de la formation pourront joindre leur réclamation par mail à l'adresse sophie@linguistic-stomer.fr.

Article 8 – Retard ou défaut de paiement

En cas de retard de paiement ou de défaut de paiement, les sommes qui seraient dues deviendront immédiatement exigibles. La date de règlement figurant sur la facture constitue le point de départ pour le calcul des pénalités de retard. Le taux des pénalités de retard est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de financement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. La facturation des pénalités de retard peut intervenir à tout moment, sans rappel préalable de la part de l'EIRL SOPHIE DEVEAUX, conformément à l'article L. 441-6 du Code de commerce. A ces pénalités de retard s'ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé par décret. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire à hauteur des dépenses justifiées est demandée par l'EIRL SOPHIE DEVEAUX.

Article 9 – Contentieux

En cas de litige, les parties tenteront de trouver dans un délai maximal de deux mois un accord, accord amiable qui sera dans tous les cas recherché.

A l'issue de ce délai, si aucun accord n'est trouvé en vue d'une transaction, le client peut formuler sa demande auprès de l'organisme désigné comme entité de médiation de la consommation par l'EIRL SOPHIE DEVEAUX, par adhésion enregistrée sous le numéro 50492/VM/2211:

-Soit par écrit à l'adresse postale : SAS Médiation Solution, 222 chemin de la bergerie 01800 SAINT JEAN DE NIOST

-Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr

-Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

-les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur

-le nom, adresse et numéro d'enregistrement chez SAS Mediation Solution du professionnel concerné

-un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi.

-une copie de la réclamation préalable

-Tous documents permettant l'instruction de la demande (devis, facture, ...)

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à l'application du droit français. Si une contestation ou un différend n'ont pu être réglés suite à la médiation, le Tribunal de commerce du prestataire sera seul compétent pour régler le litige.

Article 10 – Propriété intellectuelle

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord express préalable de la société. Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre, rediffuser ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

Article 11- Données personnelles

Suivant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Il vous suffit, pour exercer ce droit, d'adresser un courrier postal à l'EIRL SOPHIE DEVEAUX aux coordonnées figurant sur la facture, à l'attention du Délégué de protection des données. Les informations à caractère personnel communiquées par le client à l'EIRL SOPHIE DEVEAUX sont utilisées par l'EIRL SOPHIE DEVEAUX uniquement dans le cadre de la mise en œuvre des services offerts, et ne font l'objet d'aucune communication à des tiers autres que les éventuels prestataires techniques en charge de la gestion des commandes, lesquels sont tenus de respecter la confidentialité des informations et ne les utiliser que pour l'opération bien précise pour laquelle ils doivent intervenir.