

**Critère 1 : Conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.**

Afin de répondre à ce critère, nous diffusons toutes les informations requises sur notre site internet. Vous retrouverez les informations suivantes sur les fiches pédagogiques associées à chaque niveau : prérequis, objectifs, compétences visées et évaluables, durée, modalités et délais d'accès, modalités pédagogiques, modalités d'évaluation. De plus, vous retrouverez les renseignements suivants sur notre site : tarifs, contacts, accessibilité aux personnes en situation de handicap. Les taux de satisfaction ainsi que les moyennes obtenues au test TOEIC sont aussi diffusés sur notre site. Toutes ces informations sont également transmises aux stagiaires et aux prescripteurs lors de l'inscription à l'aide des fiches pédagogiques et d'un document d'informations générales.

**Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations.**

Lors du premier contact avec le stagiaire, un entretien est réalisé afin de discuter de son projet de formation et de recueillir ses besoins et ses objectifs. Une évaluation individuelle et orale est ensuite réalisée pour déterminer son niveau par rapport aux 5 niveaux de notre méthode d'apprentissage de l'anglais et un bilan de cette évaluation est rédigé et communiqué au stagiaire. Les objectifs et le niveau à atteindre sont définis sur la fiche pédagogique correspondant au niveau. Le contenu et le rythme sont également adaptés selon les objectifs spécifiques et les besoins des stagiaires.

**Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre**

N&N English Solutions informe les stagiaires des modalités d'accueil et de déroulement lors des entretiens de recueils des besoins et de l'évaluation de niveau. Ces informations sont également présentées aux stagiaires dans son livre de cours (Student Book) avant le début de sa formation. Le planning est établi selon les souhaits et disponibilités du client ainsi que le rythme et la durée des séances. Les stagiaires peuvent à tout moment se rapprocher de la référente pédagogique afin de changer le planning, de faire remonter des difficultés ou des besoins d'adaptation, etc.

Pendant la formation, le stagiaire fait l'objet d'un suivi continu et une évaluation de mi-formation est effectuée afin de déterminer si des éléments ont été moins bien intégrés et de pouvoir les réviser pendant le reste de la formation.

Une évaluation individuelle de fin de formation est réalisée et un bilan détaillé est remis au stagiaire afin qu'il puisse visualiser les nouvelles compétences acquises et voir les points qui seront à retravailler.





**ENGLISH SOLUTIONS**

**Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.**

Les ressources pédagogiques mises à disposition de nos formateurs et de nos stagiaires sont les livres de notre méthode d'apprentissage répartie en 5 niveaux : 5 Student Books et 5 Teacher's books. Notre méthode est axée sur le développement des compétences d'expression et de compréhension orale et permet d'acquérir de réels savoir-faire en anglais.

Chaque stagiaire reçoit son « Student Book » adapté à son niveau en début de formation dans lequel il retrouvera tous les éléments (vocabulaire, grammaire, expressions idiomatiques, lectures, exercices, etc.) qui seront travaillés principalement à l'oral pendant les cours. Pour leur part, les formateurs utilisent le « Teacher's book » et adaptent le rythme et le contenu selon le niveau et les besoins du stagiaire. Les cours se déroulent dans les locaux du client, à son domicile ou en visio-conférence.

**Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les formations.**

Tous nos formateurs sont anglophones natifs et sont choisis pour leur dynamisme, leur professionnalisme, leur écoute et leurs capacités d'adaptation selon les besoins des stagiaires. Des fiches de recrutement ont été établies définissant les compétences nécessaires pour réaliser les prestations. Les formateurs sont ensuite formés à notre méthode d'apprentissage et accompagnés lors de leurs premières séances afin de s'assurer de leur niveau de compétences. Un plan de formation interne a été mis en place pour maintenir et améliorer les compétences de nos formateurs. Nous organisons fréquemment des réunions d'équipe afin de faire le point sur les formations en cours et de partager les informations recueillies lors des veilles.

**Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.**

Trois types de veilles sont réalisées : réglementaire et légale, innovations pédagogiques, évolution des compétences. Ces veilles sont diffusées à toute l'équipe lors des réunions internes. Les enseignements recueillis sont ensuite exploités dans un plan d'amélioration continue. N&N English Solutions est également en mesure de mobiliser les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir les personnes en situation de handicap.

**Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.**

N&N English Solutions recueille les appréciations des stagiaires à l'aide d'une enquête de satisfaction à chaud à la fin de la formation et d'un questionnaire d'impact à froid quelques mois une fois la formation terminée. Nous recueillons de plus les appréciations des prescripteurs. Les commentaires et suggestions sont répertoriés dans un tableau de bord interne qui permet par la suite de déterminer les actions à mener et d'établir notre plan d'amélioration continue. En cas de difficultés, de réclamations ou d'incidents, un suivi précis est consigné dans un outil interne et des actions sont mises en place pour y remédier.