

Conformément au "Référentiel national qualité" mentionné à l'article L.6316-3 du code du travail, nous appliquons les critères de qualité suivants, pour nos prestations de formation :

### 1. Les conditions d'information du public sur la prestation proposée, les délais pour accéder et les résultats obtenus.

- Nous diffusons une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur la prestation proposée : pré requis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées
- nous diffusons des indicateurs de résultats adaptés à la nature de la prestation mise en œuvre et des publics accueillis
- nous informons sur les taux d'obtention de la certification préparée, les possibilités de valider notre certification de manière partielle (une ou plusieurs compétences), ou globale (toutes les compétences)

### 2. L'identification précise des objectifs de la prestation proposée et l'adaptation de cette prestation aux candidats, lors de la conception de notre prestation

- Nous avons analysé les besoins des candidats en lien avec les impératifs de leur métier
- nous avons défini les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation
- nous avons établi les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux candidats

### 3. L'adaptation aux publics bénéficiaires de la prestation et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.

- Nous informons les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation
- nous mettons en œuvre et adaptons la prestation, l'accompagnement et le suivi aux candidats
- nous évaluons l'atteinte par les candidats des objectifs de la prestation
- nous décrivons et mettons en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de formation (Cf. page 5)
- nous nous assurons que les conditions de présentation des candidats à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification

#### 4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à la prestation mise en œuvre.

- Nous mettons à disposition ou nous assurons de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés (conditions, locaux, équipements)
- nous mobilisons et coordonnons les différents intervenants (pédagogiques, administratifs, logistiques)
- nous mettons à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permettons à celui-ci de se les approprier
- nous disposons d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement

#### 5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre la prestation.

- Nous déterminons, mobilisons et évaluons les compétences des différents intervenants adaptées aux formations certifiantes que nous délivrons
- Nous entretenons et développons les compétences des intervenants, adaptées aux formations certifiantes que nous délivrons

#### 6. Notre inscription et investissement dans notre environnement professionnel.

- Nous réalisons une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle
- nous réalisons une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans le secteur de la Presse et en exploitons les enseignements
- nous réalisons une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de notre prestation et en exploitons les enseignements
- nous mobilisons les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap
- nous pouvons faire appel à la sous-traitance et nous nous assurons du respect de la conformité au présent référentiel
- nous développons des actions qui concourent à l'insertion professionnelle

#### 7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes à la prestation délivrée

- Nous recueillons les appréciations des candidats, de notre équipe pédagogique et des entreprises concernées
- nous mettons en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de la prestation (Cf. Pages 3 & 4)
- nous mettons en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations



## Les modalités de traitement des dysfonctionnements

Cette section concerne le traitement des réclamations effectuées par les clients de FRENCH TOUCH ATTITUDE.

Le traitement «raisonnable et rapide» des réclamations est une obligation réglementaire, mais c'est avant tout une préoccupation forte pour notre organisme.

Les clients doivent pouvoir adresser des réclamations gratuitement à FRENCH TOUCH ATTITUDE et obtenir une réponse dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception de cette réclamation sauf circonstances particulières justifiées.

Le traitement et la gestion des réclamations au sein de FRENCH TOUCH ATTITUDE, visent à :

- examiner attentivement, au cas par cas, les réclamations de la clientèle et leur dispenser des conseils et des informations clairs et adaptés à leur requête ;
- transmettre au client une réponse professionnelle et facilement compréhensible, et cela dans des délais raisonnables ;
- mettre en place, le cas échéant, des mesures d'urgence adaptées, afin de résoudre un problème et d'éviter qu'il ne s'aggrave ou se reproduise.

### 1-DÉFINITION DE LA RÉCLAMATION

Par «réclamation», on entend une déclaration actant du mécontentement du candidat envers FRENCH TOUCH ATTITUDE ou envers ses collaborateurs.

Les causes ou origines d'une réclamation/dysfonctionnement soulevés par un candidat peuvent être variées :

- qualité du service fourni
- relation avec le formateur
- erreur dans l'envoi de la correspondance
- dysfonctionnements divers

L'interlocuteur habituel du client doit donc pouvoir donner des réponses satisfaisantes dans ces cas. S'il constate que la demande du client prend la forme d'une réclamation, il doit alors l'inviter à présenter une réclamation à la Direction Générale de FRENCH TOUCH ATTITUDE.

## 2- RÉCEPTION ET IDENTIFICATION D'UNE RÉCLAMATION

L'information donnée aux clients relativement au traitement des réclamations précise que les réclamations doivent être adressées à FRENCH TOUCH ATTITUDE via le site web [www.french-touch-attitude.com](http://www.french-touch-attitude.com), ou par courrier postal (adresse du siège social).

Néanmoins, toute demande d'un candidat concernant la prestation de FRENCH TOUCH ATTITUDE lors du passage de l'examen de certification et pouvant constituer une réclamation est recevable, même en cas de remise de celle-ci auprès d'une autre personne qu'un membre de la Société concernée.

La Direction Générale vise tous les documents identifiés comme une réclamation et leur attribue ou non le caractère de réclamation, en indiquant la date de réception et le délai de réponse imparti.

## 3- REPONSE APPORTÉE AU CANDIDAT

La Direction Générale analyse le dossier, après l'avoir instruit, demande toutes informations complémentaires si nécessaire, fait appel à tous avis et ou expertise qu'elle juge utile et établit la version finale de la réponse à apporter au candidat.

La modalité de la réponse à la réclamation se fera sous le même format que la réclamation (par mail, par courrier simple ou par courrier recommandé avec avis de réception) et, par défaut, par courrier recommandé avec avis de réception.

## 4- SUITES DONNÉES A LA REPONSE

L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à la société FRENCH TOUCH ATTITUDE de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation.



## Descriptions des mesures favorisant l'engagement des bénéficiaires et la prévention des ruptures de parcours

- En amont de la formation : nous sommes vigilants à comprendre les motifs d'inscription des stagiaires (cas des candidats individuels) : les informations les plus claires leur sont données (objectifs, programme détaillé, modalités d'inscription, d'évaluation des compétences, ...) pour que les bénéfices de la dite formation soient clairement intégrés par les futurs apprenants.
- Nous sommes également vigilants à coordonner nos actions avec les Entreprises acheteuses de nos formations (pour leurs collaborateurs), pour que ces Entreprises communiquent au mieux avec leurs collaborateurs sur les bénéfices qu'ils pourront attendre à suivre intégralement nos cursus (pour que la formation "fasse sens", et éviter ainsi un éventuel découragement).
- Lors de leur inscription, les stagiaires reçoivent notre règlement intérieur, qui fixe les règles en vigueur (conformément aux articles L 6352-3 et L 6352-4 et R 6352-1 à R 6352-15 du Code de travail), et notamment celles relatives à l'assiduité (article 11) .
- Une plateforme digitale est à leur disposition post-stage, **en cas de suivi intégral de la formation**, pour accéder à des ressources complémentaires : diaporamas, ressources documentaires ... (documents pouvant également leur être envoyés par courriel).
- Un suivi post-formation leur est systématiquement proposé (N° de téléphone du formateur, adresse mail du dirigeant), **en cas de suivi intégral de la formation**, pour continuer à les accompagner si besoin = dans la limite de nos compétences et de la convention de formation signée entre les deux parties.
- Nous mettons en place une feuille de présence, à signer matin et après midi.
- Enfin, et ce critère est loin d'être anecdotique, nos méthodes pédagogiques sont essentiellement axées sur du participatif, ce qui évite la lassitude des formations jugées "trop théoriques".



## Actions en matière d'environnement et de développement durable

- Nous nous engageons à modérer l'édition de documents sous forme de papier, en limitant au maximum par exemple la production de livrets imprimés (envoi par mail aux apprenants)
- Nous nous engageons à recycler la majorité de nos déchets (papiers, cartouche imprimante, ...)