

CHARTRE QUALITÉ ET ENGAGEMENTS DANS LE CADRE DE LA DÉMARCHE QUALIOPI

Formation professionnelle – Langues

Référence : Charte qualité HRLS | Version 4 – Mise à jour du 06 septembre 2026 | Version 4

Organisme : HR LANGUAGE SCHOOL – SIRET 794 670 653 000 11 – Route de Matignon, 97160 Le Moule, Guadeloupe

Document interne de référence – à diffuser aux personnes concernées et à conserver dans le système qualité.

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Cette charte formalise les engagements de qualité applicables aux actions de formation professionnelle mises en œuvre par HR LANGUAGE SCHOOL. Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et reprend les principes de la démarche qualité associée au Référentiel national qualité (Qualiopi), dans le périmètre des actions effectivement réalisées par l'organisme.

Elle s'adresse aux bénéficiaires, entreprises clientes, formateurs, intervenants et partenaires concernés par les actions de formation. Elle sert de cadre commun pour concevoir, réaliser, suivre et améliorer les formations.

2. IDENTIFICATION ET RESPONSABILITÉS

Organisme : HR LANGUAGE SCHOOL – SARL

SIRET : 794 670 653 000 11

Adresse : Route de Matignon, 97160 Le Moule, Guadeloupe

Structure partenaire mentionnée pour les activités concernées : HR LANGUAGE CLUB – SIRET 901 977 256 000 14 – Grands Fonds Matignon, 97160 Le Moule.

Les engagements de la présente charte s'appliquent aux actions conduites par HR LANGUAGE SCHOOL. Lorsque HR LANGUAGE CLUB intervient dans une action ou dans son organisation, les responsabilités et documents applicables sont précisés dans les pièces contractuelles ou administratives correspondantes.

3. PRINCIPES DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

HR LANGUAGE SCHOOL vise une offre de formation lisible, adaptée aux besoins et accessible dans des conditions clairement communiquées. L'organisme veille à la cohérence entre les besoins identifiés, les objectifs annoncés, les moyens mobilisés, les évaluations et les résultats constatés.

La démarche qualité repose sur la traçabilité des actions, l'écoute des bénéficiaires et des clients, la compétence des intervenants, la prévention des difficultés et le traitement des réclamations. Les preuves sont conservées dans les dossiers de formation et les outils de suivi utilisés par l'organisme.

4. INFORMATION DU PUBLIC ET ACCÈS À LA FORMATION

Avant l'inscription, HR LANGUAGE SCHOOL communique, selon la formation concernée, les objectifs, le contenu ou programme, les prérequis, le public visé, la durée, les modalités et délais d'accès, les tarifs, les méthodes pédagogiques, les modalités d'évaluation, les conditions de réalisation et les contacts utiles.

Les informations relatives aux certifications préparées ou visées, aux modalités d'examen et aux résultats sont communiquées lorsqu'elles sont pertinentes et disponibles. Aucune réussite à un examen ni aucun résultat ne sont garantis.

Les modalités d'accueil et d'inscription tiennent compte des contraintes identifiées. Les demandes particulières, notamment liées à une situation de handicap, sont étudiées en amont afin d'identifier les adaptations possibles et, si nécessaire, d'orienter la personne vers un interlocuteur compétent.

5. ANALYSE DES BESOINS ET CONCEPTION

Avant le démarrage, les besoins, le niveau de départ, les objectifs et les contraintes du bénéficiaire ou du commanditaire sont recueillis par les moyens adaptés à l'action : échange, questionnaire, positionnement ou analyse documentaire.

Les objectifs pédagogiques sont formulés en compétences ou résultats attendus. Le parcours, la durée, les contenus, les ressources et les modalités d'évaluation sont adaptés au public et aux objectifs identifiés. Les prérequis et limites éventuelles sont expliqués.

6. ACCUEIL, SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT

Au démarrage, les bénéficiaires reçoivent les informations utiles au bon déroulement de la formation : organisation, contacts, outils, règles de fonctionnement et modalités de suivi.

Le suivi de l'assiduité et de la progression est assuré au moyen de documents adaptés à la modalité suivie : feuilles d'émargement, relevés de présence, traces de connexion ou autres justificatifs pertinents. Les absences, difficultés ou risques d'abandon sont repérés et font, lorsque cela est possible, l'objet d'un échange et d'une action adaptée.

Pour les formations à distance, l'organisme précise les équipements et conditions techniques nécessaires et apporte une assistance raisonnable en cas de difficulté d'accès aux outils pédagogiques.

7. MÉTHODES, MOYENS ET RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Les méthodes sont choisies en fonction des objectifs et des profils : activités guidées, mises en situation, exercices, échanges oraux, supports écrits et numériques, activités individuelles ou collectives. Pour les formations en langues, les activités peuvent notamment travailler la compréhension, l'expression, l'interaction et la médiation selon le programme.

Les moyens humains, techniques et pédagogiques sont vérifiés au regard de la formation. Les supports et ressources sont actualisés autant que nécessaire. Les formateurs expliquent les consignes et favorisent la participation active et la progression des bénéficiaires.

8. COMPÉTENCES DES FORMATEURS ET AMÉLIORATION PROFESSIONNELLE

HR LANGUAGE SCHOOL veille à confier les interventions à des personnes disposant des compétences adaptées aux contenus et aux publics. Les éléments utiles relatifs aux qualifications, à l'expérience et aux compétences des intervenants sont conservés.

Les besoins de développement des compétences des formateurs sont identifiés à partir des évolutions pédagogiques, réglementaires et professionnelles, des retours des bénéficiaires, des résultats et des besoins observés. Les actions de professionnalisation et les échanges de pratiques sont documentés lorsqu'ils sont réalisés.

9. ÉVALUATION DES ACQUIS ET DES RÉSULTATS

Les acquis sont évalués à des moments adaptés : positionnement initial, évaluations formatives, exercices, mises en situation, bilans de progression et/ou évaluation finale. Les modalités sont annoncées aux bénéficiaires.

Lorsque la formation prépare à une certification ou à un examen, les informations utiles sur les conditions de passage sont communiquées. Les résultats disponibles sont analysés avec prudence, en tenant compte du contexte et des effectifs, afin d'identifier des axes d'amélioration.

10. SATISFACTION, RÉCLAMATIONS ET DIFFICULTÉS

Des recueils d'appréciation sont organisés, selon les actions, auprès des bénéficiaires, des commanditaires et, le cas échéant, des intervenants. Ils peuvent être réalisés à chaud et/ou à distance de la formation, notamment par formulaire numérique.

Les réclamations, difficultés et insatisfactions sont enregistrées, examinées et traitées dans un délai raisonnable. Une réponse est apportée à la personne concernée et, si nécessaire, une action corrective est définie. Les enseignements tirés sont intégrés à l'amélioration continue.

11. VEILLE ET ACTUALISATION

HR LANGUAGE SCHOOL suit les évolutions pertinentes pour ses formations, notamment en matière de réglementation de la formation professionnelle, de pédagogie des langues, d'outils numériques et de certifications préparées. Les informations utiles sont analysées et, lorsqu'elles ont un impact, donnent lieu à une adaptation des pratiques, programmes ou ressources.

L'organisme identifie également les ressources et relais utiles pour les personnes en situation de handicap et prend en compte les évolutions des métiers, des compétences et des besoins des publics accompagnés.

12. SOUS-TRAITANCE, PARTENAIRES ET CONFIDENTIALITÉ

Lorsque des intervenants ou partenaires contribuent à une action, les attentes, missions et modalités de suivi sont clarifiées. Les documents nécessaires à la traçabilité et à la qualité sont demandés et conservés selon les responsabilités de chacun.

Les informations personnelles et pédagogiques sont utilisées uniquement pour les besoins légitimes de l'action, de son suivi et des obligations applicables. Leur accès est limité aux personnes autorisées et leur conservation est organisée conformément aux règles applicables.

13. CONTRÔLE INTERNE ET AMÉLIORATION CONTINUE

HR LANGUAGE SCHOOL examine périodiquement la cohérence des documents et pratiques : informations diffusées, programmes, positionnements, convocations, suivi des présences, évaluations, attestations, satisfaction, réclamations, compétences des intervenants et actions de veille.

Les écarts constatés font l'objet, selon leur importance, d'une correction, d'une action corrective ou d'une adaptation du processus. Les décisions, responsables et suites données sont tracés lorsque cela est pertinent. La présente charte est révisée en fonction des évolutions de l'activité, des exigences applicables et des retours recueillis.

14. ENGAGEMENTS DES FORMATEURS ET INTERVENANTS

Chaque intervenant s'engage à respecter le programme et les objectifs convenus, à préparer ses séances, à adopter une posture professionnelle et respectueuse, à favoriser l'inclusion et la participation, à signaler rapidement les difficultés et à renseigner avec exactitude les documents de suivi.

Il s'engage également à respecter la confidentialité, les règles de sécurité et les consignes de l'organisme, à utiliser les ressources autorisées et à contribuer aux évaluations et à l'amélioration de la formation. Toute difficulté susceptible d'affecter la qualité ou la continuité de l'action est signalée au responsable de HR LANGUAGE SCHOOL.

15. NON-CONFORMITÉS ET MESURES

Tout écart relatif aux engagements de cette charte est examiné de manière proportionnée et contradictoire. Selon la situation, les mesures peuvent comprendre un échange de clarification, une demande de correction, un plan d'action, un renforcement du suivi ou, si les stipulations contractuelles le permettent, la suspension ou l'arrêt d'une intervention.

Les décisions sont motivées et les personnes concernées peuvent présenter leurs observations. Les mesures contractuelles éventuelles relèvent des contrats et règles applicables ; la présente charte ne crée pas à elle seule de pénalité financière automatique.

16. CADRE QUALIOPi ET PORTÉE DE LA CHARTE

Cette charte contribue à formaliser les pratiques de qualité en lien avec les thèmes du Référentiel national qualité : information du public, objectifs et adaptation des prestations, accueil et suivi, moyens pédagogiques, compétences des intervenants, environnement professionnel, appréciations et réclamations, veille, coordination des acteurs et amélioration continue.

Elle ne remplace ni le Référentiel national qualité officiel, ni les textes en vigueur, ni les procédures, contrats et preuves propres à chaque action. Sa signature ne constitue pas, à elle seule, une preuve de certification Qualiopi et ne doit pas être présentée comme telle. Les exigences applicables sont appréciées selon la catégorie d'action et le périmètre de certification concerné.

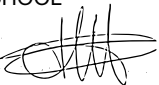
17. ENTRÉE EN VIGUEUR ET SIGNATURES

La présente version 4 prend effet à compter du 06 septembre 2026 et remplace la version antérieure de la charte qualité pour les actions auxquelles elle s'applique.

Les signataires déclarent avoir pris connaissance de la charte et s'engagent à en respecter les dispositions dans le cadre de leurs fonctions et interventions.

SIGNATURES

Fait au Moule, le 06 septembre 2026.

Jonathan HATILIP Responsable / représentant de HR LANGUAGE SCHOOL Signature : 	Eloise GRAVELOT Formatrice / intervenante Signature : 	Daena Responsable Soutien Sco Signature : 
--	---	---