

CHARTRE QUALITE MARK BEAN FORMATION

Mark Bean Formation s'engage pour la réussite de vos collaborateurs !
Mark Bean Formation s'engage pour votre satisfaction.

Dans un esprit de partenariat, nous nous engageons à répondre à vos attentes telles que nous les avons validées ensemble.

Notre politique qualité est basée sur une démarche de transparence envers vous, nos clients.

Notre mission est d'aider les apprenants à développer les compétences en langue nécessaires à leur succès.

Nous accompagnons vos collaborateurs tout au long de leur formation pour leur permettre d'aller au-delà d'un simple apprentissage et d'acquérir les outils dont ils ont besoin pour être performants dans la langue cible.

Notre Charte Qualité s'articule autour de cinq engagements :

Une approche individualisée

Mark Bean Formation s'engage à mettre en œuvre une approche totalement individualisée, structurée autour des objectifs fixés avec le stagiaire et validés par son N+1 :

- Nous établissons un premier diagnostic basé principalement sur deux entretiens oraux, le premier en français et le deuxième dans la langue cible.
Le premier permet de confirmer les attentes émises par le Service Formation et/ou le N+1, ainsi que de collecter toutes les informations nécessaires à la logistique de la formation.
Le deuxième permet d'évaluer les savoirs et les savoir-faire du stagiaire, et de déterminer ensemble les objectifs de la formation qui permettront au stagiaire d'acquérir les outils nécessaires pour répondre à ses besoins professionnels.
Ce premier diagnostic peut être complété, à la demande du Service Formation, par un test « Oxford Online Placement Test » (anglais uniquement) ou un test « BRIGHT ».
Dans le cadre de nos formations « Blended Learning » (anglais uniquement), le premier diagnostic est complété par le test de positionnement "Placement Test" de DynEd.
<https://www.dynedeurope.com/>
- Nous mettons tout en œuvre en matière de logistique (horaires, durée variable des séances, réactivité) afin de prendre en compte les contraintes professionnelles et personnelles des stagiaires.

- Nous établissons un programme pédagogique basé sur les besoins exprimés et les objectifs fixés ensemble avec le stagiaire. Ce programme est révisable à tout moment en fonction des besoins professionnels du stagiaire. Il est matérialisé sous forme de programme et d'une grille d'évaluation « pré-post formation ». Cette dernière permet de mesurer le degré d'acquisition des « savoirs » et « savoir-faire » en fin de formation.

Des formateurs expérimentés et qualifiés

Mark Bean Formation s'engage sur la qualité et le professionnalisme de son équipe pédagogique.

Tous nos formateurs :

- enseignent leur langue maternelle.
- sont diplômés d'université dans leur pays d'origine.
- ont travaillé dans le monde de l'entreprise.
- parlent français et peuvent communiquer en français en cas de besoin.
- sont certifiés pour délivrer les tests TOEIC® (anglais) et BRIGHT.

L'équipe participe à des formations internes de partage de connaissances et de compétences.

Notre équipe est encouragée à se ressourcer aussi souvent que possible dans leur pays d'origine.

Notre équipe est fortement impliquée dans notre Engagement Qualité.

Une base de données accessible aux stagiaires et aux responsables de formation

Mark Bean Formation dispose d'une base de données (BDD, logiciel spécifique MBF) qui permet aux stagiaires de suivre leur formation en continu. Les responsables de formation ont eux aussi accès à la base. Certains éléments ne sont disponibles qu'aux stagiaires (RGPD).

Toute l'historique de sa formation en cours, ainsi que ses précédentes formations avec Mark Bean Formation, sont disponibles pour chaque stagiaire.

L'historique de la totalité des formations engagées par le Client avec Mark Bean Formation est disponible pour le Responsable de Formation.

Les contenus pédagogiques des séances sont mis en ligne sous 48 heures après la fin du cours. Les stagiaires disposent d'une page personnelle où ils peuvent faire part de leurs disponibilités.

La partie « planning » de la BDD nous permet d'envoyer des invitations électroniques aux stagiaires, qui peuvent accepter, refuser et/ou proposer d'autres dates/horaires.

Nous nous engageons à maintenir cet espace dédié et sécurisé.

Un service administratif personnalisé

Nous nous engageons à vous fournir les éléments dont vous avez besoin pour vos besoins administratifs, tels que décompte mensuel des heures effectuées, copies des attestations de présence, présentéisme (cours de groupe) et AHD (Annulations Hors Délai), entre autres.

Ces éléments sont listés lors de la mise-en-place de notre partenariat.

La facturation se fait elle aussi suivant les modalités mises en place avec vos services.

Une seule interlocutrice pour toute question liée à la facturation : Madame Véronique Bean.

Mark Bean Formation est une petite structure.

Mark Bean a fait le choix de maintenir son entreprise en temps que PME à taille humaine.

Il sera votre interlocuteur pour toute question pédagogique et commerciale. Il pourra vous conseiller au quotidien et répondre à toute question relative à l'organisation des formations et leur contenu pédagogique. Il est aussi l'interlocuteur privilégié des stagiaires pour gérer toutes questions relatives à leur formation.

Les stagiaires peuvent aussi s'adresser aux formateurs, qui ont les compétences pour répondre aux questions d'ordre pédagogique.

Un suivi personnalisé des formations

Mark Bean Formation s'engage à vous fournir un suivi personnalisé de toutes les formations que vous nous confiez.

Nous vous garantissons un suivi constant de l'avancée des formations et de l'évolution de vos collaborateurs.

Nous mettons à la disposition du Responsable de Formation (RF) un accès direct à notre base de données et sommes disponibles au quotidien pour répondre à ses questions.

Nous fournissons une évaluation « pré formation » au stagiaire qui est partagée avec le RF.

Cette grille nous permet ensuite de fournir l'évaluation « post formation » au stagiaire et au RF.

La formation est validée et certifiée par un test TOEIC® ou un test BRIGHT. Le résultat est communiqué au stagiaire. Le RF doit en faire la demande au stagiaire (RGPD).

Pour nos formations « Blended Learning » avec "The DynEd Solution", le positionnement de départ est effectué avec le "Placement Test". L'avancement du stagiaire est vérifié en continu par le logiciel à l'aide de "Mastery Tests", tests qui peuvent aussi être déclenchés par le tuteur ou par Mark Bean. Le "Certification Test" permet de valider les compétences acquises et de donner le niveau européen. Cette approche est doublée d'un test BRIGHT en fin de formation.