

Livret d'Accueil des Apprenants

SOMMAIRE

1. Mot de bienvenue
2. Présentation de Linguaphone
3. Informations pratiques
4. Nos formations
5. Déroulement du parcours
6. Financements
7. Vos droits et devoirs
8. Données personnelles
9. Accessibilité et inclusion
10. Réclamations & amélioration continue
11. Annexes (règlement intérieur, charte, CGV...)

Cher apprenant, chère apprenante,

Nous sommes ravis de vous accueillir chez Linguaphone, spécialiste de la formation linguistique à visée professionnelle. Vous allez entamer un parcours pensé pour vous, adapté à vos besoins et à vos objectifs. Ce livret est là pour vous accompagner pas à pas, répondre à vos premières questions, et vous guider tout au long de votre formation.

Prenez quelques minutes pour le parcourir : il est conçu pour vous offrir une vision claire et rassurante de ce qui vous attend.

2. Qui sommes-nous ?

Depuis plus de 15 ans, Linguaphone s'est imposé comme l'un des acteurs majeurs de la formation linguistique pour les professionnels. Notre mission : vous permettre de **travailler et communiquer efficacement dans une langue étrangère**, dans un monde professionnel en constante évolution.

Notre pédagogie repose sur :

- Une évaluation précise de vos besoins,
- Une approche pédagogique innovante et efficace
- Un accompagnement humain,
- Des outils digitaux intuitifs,
- Et un engagement fort sur les résultats.

Chaque année, des milliers de professionnels nous font confiance pour renforcer leurs compétences et évoluer dans leur carrière.

3. Vos points de repère

Voici quelques repères pratiques pour vous orienter dès le début :

 **Adresse** : 10 rue Vivienne, 75001 Paris

 **Site** : www.linguaphone.fr

 **Horaires des bureaux** : lundi à vendredi, 8h30 à 18h

 **Téléphone accueil** : 01 47 78 45 80

 **Email accueil** : contact@linguaphone.fr

Support technique :

 Par mail : support-informatique@linguaphone.fr

 Par téléphone : de 8h à 20h, tous les jours

(les coordonnées sont aussi accessibles depuis votre espace en ligne)

Autres contacts utiles :

 Référent handicap : referenthandicap@linguaphone.fr

 Service qualité : formation@linguaphone.fr

 DPO : dpo@linguaphone.fr

 CPF : cpf@linguaphone.fr

4. Une offre de formation adaptée

Chez Linguaphone, nous croyons en une approche sur mesure. Nous proposons des formations :

- Dans les principales langues professionnelles : anglais, espagnol, allemand, italien,
- En français langue étrangère (FLE) et français langue maternelle (FLM)
- Dans d'autres langues européennes et non-européennes ; selon les besoins de votre entreprise ;
- La communication interculturelle pour mieux naviguer dans des environnements multiculturels.
- En présentiel, à distance, en format hybride et en immersions à l'étranger pour vous concevoir le parcours qui vous convient le mieux

 Pour découvrir l'intégralité de notre offre : [voir notre catalogue en ligne](#)

5. Comment se déroule votre formation ?

Votre parcours chez Linguaphone suit plusieurs étapes clés :

Diagnostic préformation

Avant de démarrer, vous réaliserez un **test de positionnement** basé sur le CECRL, suivi d'un entretien d'analyse de besoins. Cette étape permet de cerner votre niveau, vos objectifs et vos contraintes professionnelles. Vous retrouvez le résultat de votre diagnostic préformation dans votre espace personnel.

Définition du plan de progression

Un temps d'échange avec votre formateur permet d'affiner votre plan de formation personnalisé. Vous saurez où vous allez, comment, et avec quels outils.

Votre parcours

Votre formation peut inclure :

- Des cours en visio, téléphone ou présentiel ;
- Des ressources digitales accessibles 24/7 ;
- Des supports pédagogiques projetés durant les cours vous sont transmis en fin de séance soit dans le chat de la visio soit par mail.
- Des échanges réguliers avec votre formateur ;
- Un accompagnement pédagogique proactif pour anticiper les décrochages.

Suivi et évaluation

Votre avis et progrès comptent.

- Nous évaluons la satisfaction après la séance de **kick-off**, après la **troisième séance** et en **fin de formation**.
- Des quizz jalonnent votre parcours pour évaluer votre progrès
- **Un Bilan final** synthétisant vos acquis et axes d'amélioration est élaboré et mis à disposition dans votre espace personnel

Espace personnel

Un **espace en ligne sécurisé** est ouvert à votre nom dès l'inscription. Vous y retrouverez :

- Le résultat de votre diagnostic préformation et votre programme
- Votre planning,
- Vos attestations et votre bilan de fin de formation
- L'accès à l'émergence électronique et à vos ressources pédagogiques.

Équipe projet à votre service

Vous êtes accompagné par un **chef de projet**, une **coordinatrice de formation**, une **référénte pédagogique** et une **référénte qualité**. Leur rôle : veiller à votre progression, détecter les risques de décrochage, répondre à vos besoins.

Certifications proposées

À l'issue de votre formation, vous pouvez valider vos acquis grâce à des certifications reconnues : **CLOE, ENGLISH 360, JOBCERT, TOEIC, DCL, GOETHE, LE ROBERT, TEF**, etc.

6. Le financement de votre formation

Selon votre statut, différentes solutions s'offrent à vous :

 **En poste** : mobilisez votre CPF, ou passez par votre entreprise ou votre OPCO

 **En transition** : financement via le CPF ou une AIF

Notre équipe vous aide à mobiliser la solution la plus adaptée.

7. Vos engagements chez Linguaphone

Votre implication est essentielle pour garantir le succès de votre formation. Voici les principes que nous partageons :

 **Assiduité et ponctualité** : Soyez présent· à chaque séance (en visio ou en présentiel) et respectez, autant que possible, les modalités d'annulation prévues.

 **Engagement et participation** : Impliquez-vous activement, planifiez votre travail, respectez les échéances.

 **Respect de l'environnement et des biens** : Prenez soin des espaces utilisés et du matériel mis à votre disposition.

 **Respect de soi et des autres** : Prenez soin de votre hygiène de vie, ne fumez pas dans les locaux, et adoptez une attitude solidaire, responsable et respectueuse.

 **Liberté d'expression encadrée** : Vous avez droit à une parole bienveillante et écoutée. En revanche, l'expression de convictions politiques ou religieuses n'a pas sa place dans le cadre de la formation.

 **Confidentialité** : Nos supports pédagogiques sont protégés. Toute reproduction ou diffusion est interdite sans autorisation.

Un **règlement intérieur complet** est disponible en annexe.

8. Données personnelles

Nous prenons la protection de vos données personnelles très au sérieux. Linguaphone est conforme au **RGPD**. Vos données sont utilisées uniquement pour gérer votre parcours de formation et améliorer nos services.

 Droit d'accès, de rectification ou de suppression :

 dpo@linguaphone.fr

 [Politique de confidentialité](#)

9. Accessibilité et inclusion

Chez Linguaphone, nous croyons en l'égalité des chances, chacun doit apprendre dans les meilleures conditions.

-  [Consultez notre politique d'accessibilité](#)
 -  Contact référent handicap : referenthandicap@linguaphone.fr (réponse sous 48h)
 -  Nos contenus numériques sont **en cours d'optimisation** pour être pleinement accessibles.
-

10. Réclamations, suggestions, amélioration continue

Votre satisfaction guide notre démarche qualité.

Vous pouvez :

- Parler à votre formateur,
- Écrire à formation@linguaphone.fr ,
- Utiliser le formulaire « Contactez-nous » dans votre espace,
- Répondre aux questionnaires de satisfaction.

 Réponse garantie sous 48h

 Linguaphone est certifié **Qualiopi**, gage de qualité et d'amélioration continue.

Annexes

Règlement Intérieur des Apprenants – Linguaphone

 *Ce règlement vise à garantir un environnement de formation respectueux, serein et sécurisé pour chacun. Merci d'en prendre connaissance avant le début de votre formation.*

1. Objet et champ d'application

Article 1 – Objet

En application des dispositions de l'Article L6352-4 du Code du Travail, il a été établi, pour les apprenants

1° Les principales mesures applicables en matière de santé et de sécurité dans l'établissement ;

2° Les règles applicables en matière de discipline, notamment la nature et l'échelle des sanctions applicables aux apprenants ainsi que les droits de ceux-ci en cas de sanction ;

3° Les modalités selon lesquelles est assurée la représentation des apprenants pour les actions de formation d'une durée totale supérieure à 500 heures.

Il sera complété ou précisé, le cas échéant, par des notes de service établies conformément à la loi dans la mesure où elles porteront prescriptions générales et permanentes dans les matières mentionnées à l'alinéa précédent.

Article 2 - Champ d'application

Ce règlement s'applique à tous les apprenants de l'organisme, quelle que soit la modalité de formation (présentiel, visio, téléphone, digital).

Les dispositions du présent règlement sont applicables non seulement dans l'établissement proprement dit, mais aussi dans tout local ou espace accessoire à l'organisme.

2. Hygiène et sécurité

Article 3 - Dispositions générales

En matière d'hygiène et de sécurité, chaque apprenant doit se conformer strictement tant aux prescriptions générales qu'aux consignes particulières qui seront portées à sa connaissance par affiches, instructions, notes de service ou par tout autre moyen.

Article 4 - Respect d'autrui

Le comportement des apprenants doit tenir compte du devoir de tolérance et de respect d'autrui dans sa personnalité et ses convictions et ne doit être en aucun cas violent - physiquement ou moralement.

Article 5 - Boissons alcoolisées

L'introduction et la consommation des boissons alcoolisées dans l'établissement sont interdites, sauf circonstances exceptionnelles et avec l'accord de la Direction.

Article 6 – Tabac

En vertu du Décret du 25 mai 1992 sur la protection des non-fumeurs, il est interdit de fumer ou de vapoter (cigarette électronique) dans les locaux de LINGUAPHONE.

Article 7 - Vol et dommages aux biens

LINGUAPHONE décline toute responsabilité pour les vols ou dommages aux biens pouvant survenir durant le stage de formation, au détriment des apprenants.

Article 8 - Les repas

Les repas ne pourront pas être pris dans les locaux.

Article 9 - Tenue vestimentaire

Tout apprenant doit être habillé de façon correcte dans les locaux.

Article 10 – Animal

Il est interdit d'introduire un animal dans les locaux.

Article 11 - Règles générales relatives à la protection contre les accidents

Tout apprenant est tenu d'utiliser tous les moyens de protection individuels et collectifs mis à sa disposition pour éviter les accidents et de respecter strictement les consignes particulières données à cet effet.

Article 12 - Prévention médicale

Les apprenants d'entreprise relèvent de leur employeur et de ce fait, doivent se présenter à la visite médicale obligatoire.

Article 13 - Sécurité – Incendie

Toute personne présente dans les locaux de LINGUAPHONE prendra connaissance et appliquera les consignes de sécurité qui sont affichées sur les panneaux destinés aux informations générales.

Article 14 - Obligation d'alerte et droit de retrait

Tout apprenant ayant un motif raisonnable de penser qu'une situation présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, a le droit de quitter les locaux du stage. Toutefois, cette faculté doit être exercée de telle manière qu'elle ne puisse créer pour autrui une nouvelle situation de risque grave et imminent. L'apprenant doit signaler immédiatement à l'animateur l'existence de la situation qu'il estime dangereuse.

Tout apprenant ayant constaté une défaillance ou une anomalie dans les installations ou le fonctionnement des matériels est tenu d'en informer l'animateur ou le responsable de LINGUAPHONE.

Tout accident, même bénin, doit être immédiatement déclaré à la Direction par la victime ou les témoins.

Article 15 – Urgence

Lorsque l'urgence le justifiera, la Direction de LINGUAPHONE prendra de nouvelles prescriptions qui recevront application immédiate.

Article 16 - Refus de se soumettre

Le refus de l'apprenant de se soumettre aux prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité, ainsi qu'aux visites médicales, pourra entraîner l'exclusion de l'apprenant.

 **4. Engagement, assiduité et participation**

Article 17 - Emploi du temps – Horaires

Les horaires d'ouverture de l'établissement sont les suivants :

8H00 - 20H00 du lundi au vendredi

9H00 - 13H00 le samedi

Les assistants de formation apporteront aux apprenants, le cas échéant, toutes précisions.

Seuls les apprenants autorisés par écrit par un représentant de LINGUAPHONE peuvent rester dans les locaux de l'établissement en dehors de ces horaires.

Article 18 - Assiduité, ponctualité, absences

Les apprenants n'ont accès aux locaux de LINGUAPHONE que pour le déroulement des séances de formation.

Il est interdit d'introduire dans les locaux des personnes étrangères au stage.

Des feuilles de présence seront utilisées par les responsables pour contrôler l'assiduité aux cours.

L'apprenant s'engage à être ponctuel.

LINGUAPHONE est dégagé de toute responsabilité en cas d'absence non autorisée par l'employeur.

Article 19 - Travail et conditions de travail

La présence de chacun doit s'accompagner d'une participation active et de l'accomplissement d'efforts personnels. Les téléphones portables doivent être coupés pendant le déroulement des cours.

5. Matériel, supports et conditions d'utilisation

Article 20 - Méthodes pédagogiques, documentation et logiciels

Les méthodes pédagogiques, la documentation et les logiciels diffusés sont protégés au titre des droits d'auteur et ne peuvent être réutilisés que pour un strict usage personnel. Ils ne peuvent pas être diffusés par les apprenants sans l'accord préalable et formel de LINGUAPHONE. Toute copie est expressément interdite.

Article 21 - Usage du matériel et de la documentation

L'apprenant est tenu de conserver en bon état, d'une façon générale, tout le matériel et la documentation qui sont mis à sa disposition pendant le stage.

Lors de la fin du stage, l'apprenant est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à LINGUAPHONE.

6. Inclusion et accessibilité

Article 22 – Accueil des personnes en situation de handicap

Un référent handicap Linguaphone peut être contacté, referenthandicap@linguaphone.fr, à tout moment pour favoriser l'accueil, l'accompagnement et le suivi des personnes en situation de handicap. C'est également le référent qui pourra si nécessaire orienter les personnes en situation de handicap vers des structures adaptées à la situation.

7. Confidentialité et RGPD

LINGUAPHONE est conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et s'engage sur la confidentialité des données fournies par ses apprenants. L'intégralité de notre charte est disponible sur notre site web : <https://www.linguaphone.fr/politique-de->

Article 23 – Suivi Qualité

Dans le cadre de notre politique Qualité, les séances par téléphone ou en visio sont susceptibles d'être enregistrées, les enregistrements sont conservés 4 semaines et sont ensuite détruits.

8. Discipline et sanctions

Article 24- Discipline générale

La bonne marche de l'établissement passe notamment par l'acceptation d'une discipline élémentaire se traduisant dans les faits par l'obligation de respecter certains interdits :

- procéder à des affichages dans des conditions non prévues par la loi ou la Direction de LINGUAPHONE ;
- utiliser à des fins personnelles le téléphone, le télécopieur, les ordinateurs, les photocopieurs et la machine à affranchir, sans l'autorisation du responsable du stage et sans en acquitter le montant correspondant ;
- organiser ou participer à des réunions dans les locaux de LINGUAPHONE, dans des conditions non prévues par la loi ou sauf accord de la Direction ;
- Introduire des objets ou marchandises destinés à être vendus ;
- déjeuner dans les locaux de Linguaphone
- effectuer tout acte de nature à porter atteinte à la sécurité, à troubler le bon ordre, la discipline et de manquer de respect envers chacun ;
- pénétrer ou séjourner dans les locaux de LINGUAPHONE en état d'ébriété ;
- proférer des insultes ou menaces envers des membres du personnel ou envers d'autres apprenants ; - Se livrer à des actes répréhensibles vis à vis de la morale.

En cas de non-respect :

- Avertissement verbal
- Avertissement écrit

- Exclusion temporaire ou définitive selon la gravité
(selon une procédure encadrée)

♥ 9. Santé, maladie, accident

Les apprenants doivent prévenir leur coordinatrice de formation dès la première journée d'absence.

Apprenants les demandeurs d'emploi

Dans les 48 heures de l'arrêt, ou à leur retour si celui-ci a lieu avant ce délai, les apprenants doivent fournir un certificat médical à LINGUAPHONE. Sans cette pièce administrative importante pour leur dossier, les apprenants sont considérés comme absents non-excuses avec toutes les conséquences que cela implique. Cette communication à LINGUAPHONE est purement informative, la décision appartenant à l'entreprise d'origine des apprenants.

Accident du travail ou de trajet :

Les apprenants doivent communiquer par écrit simultanément et à son employeur, pour action, et à LINGUAPHONE, pour information, les circonstances de l'accident dans un délai de 48 heures maximum.

🗳️ 10. Représentation des apprenants

Article 26 – Elections

La société LINGUAPHONE n'organisant pas de formations d'une durée supérieure à 500 heures, il n'y a donc pas lieu de déterminer l'organisation d'élection des représentants des apprenants.

Suggestions et réclamations

Pour toute remarque, réclamation ou idée d'amélioration, plusieurs canaux :

- Votre formateur ou interlocuteur habituel
 - Email : formation@linguaphone.fr
 - Formulaire « Contactez-nous » dans votre espace personnel
- 🕒 Réponse sous 48h garantie
- 🔄 Ces retours alimentent notre démarche d'amélioration continue (Qualiopi)

Pour Linguaphone

Nom, Prénom, Date et Signature de l'apprenant

