

## **POLITIQUE D'ASSURANCE ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA QUALITÉ**

La politique de qualité d'INTERLANGUES.com est construite autour des six critères fondamentaux du référentiel eduQua, garantissant un système de formation clair, transparent, centré sur les apprenants, et en constante amélioration.

### **CRITÈRE 1 – L'INFORMATION AUX PARTICIPANTS**

INTERLANGUES.com s'engage à fournir une information claire, vérifiable et accessible à toute personne intéressée par nos formations :

- Descriptions complètes des cours (objectifs, niveau, durée, prérequis, modalités, coûts)
- Accès à nos conditions générales et notre règlement interne
- Disponibilité des informations en ligne, en brochure, sur les réseaux sociaux, par téléphone, en face-à-face dans nos bureaux et lors de salons de formation continue
- Organisation de séances d'information personnalisées et de sessions de questions-réponses avant inscription
- Transparence sur les méthodes d'évaluation et les modalités de certification

Les formateurs d'INTERLANGUES.com accompagnent chaque futur participant dans le choix de la formation la plus adaptée à ses besoins, en tenant compte de son projet personnel ou professionnel.

### **CRITÈRE 2 – L'OFFRE DE FORMATION**

Nos programmes sont conçus de façon pédagogique et structurée :

- Objectifs d'apprentissage clairs et mesurables, définis selon les niveaux du CECRL (A1 à C2)
- Adéquation des contenus aux objectifs professionnels, personnels ou académiques des participants
- Parcours flexibles : formations intensives, semi-intensives, du soir, en ligne ou sur site
- Modules spécialisés tels que : "Français des affaires", "Anglais juridique", "Allemand pour le tourisme", etc.
- Préparation aux certifications reconnues : DELF/DALF, Goethe, Cambridge, FIDE, etc.
- Formations pour les expatriés et les migrants

Chaque cours est structuré selon un plan pédagogique validé par la direction. Des évaluations régulières, orales et écrites, permettent de mesurer les progrès et l'atteinte des

objectifs fixés.

### **CRITÈRE 3 – LE SUIVI DES PARTICIPANTS**

INTERLANGUES.com place les apprenants au cœur de son dispositif :

- Accueil et évaluation initiale (test de niveau, entretien individuel)
- Accompagnement personnalisé pendant le parcours : adaptation des contenus, suivi pédagogique, réajustements
- Bilan intermédiaire possible sur demande pour mesurer l'évolution
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation, traité de manière confidentielle

Les retours des participants sont systématiquement analysés et intégrés aux réunions pédagogiques afin d'améliorer nos prestations. En cas de difficulté exprimée, un suivi individualisé est mis en place avec l'équipe administrative et pédagogique.

### **CRITÈRE 4 – LE PERSONNEL DE FORMATION**

Notre équipe pédagogique est qualifiée, expérimentée et engagée dans une démarche de développement professionnel :

- Recrutement rigoureux basé sur les diplômes, l'expérience et les compétences didactiques
- Intégration d'un programme annuel de formation continue : numérique, pédagogie active, interculturalité, évaluation formative
- Accès permanent à une documentation pédagogique, ressources numériques, et plateformes collaboratives
- Évaluations annuelles des enseignants : auto-évaluation, évaluation par la direction, et retours d'apprenants

Les formateurs participent également aux réunions pédagogiques pour échanger sur leurs pratiques et s'entraider.

### **CRITÈRE 5 – LE PILOTAGE DE L'INSTITUTION**

La direction d'INTERLANGUES assure un pilotage participatif et orienté vers la qualité :

- Définition d'objectifs stratégiques annuels, alignés sur les besoins du marché local et international
- Réunions pédagogiques et administratives trimestrielles pour évaluer les avancées et adapter les actions
- Implication active de l'équipe dans les décisions pédagogiques et organisationnelles

- Analyse régulière des indicateurs de performance : nombre d'apprenants, taux de satisfaction, taux de certification, rentabilité

L'organigramme est mis à jour chaque année et diffusé à l'ensemble de l'équipe. Les responsabilités sont définies par fiches de fonction. Un audit interne annuel permet de vérifier la cohérence et l'efficacité du pilotage.

## **CRITÈRE 6 – L'ASSURANCE QUALITÉ**

Notre système de qualité repose sur le cycle PDCA (Planifier – Faire – Contrôler – Agir) :

### **Planifier :**

- Analyse des besoins du marché et des parties prenantes
- Élaboration du plan de formation annuel et des objectifs institutionnels
- Planification des ressources humaines, matérielles et financières

### **Faire :**

- Mise en œuvre pédagogique conforme aux plans validés
- Suivi des prestations logistiques, administratives et pédagogiques
- Accompagnement continu des participants et encadrement des formateurs

### **Contrôler :**

- Enquêtes de satisfaction (taux de retour >70%)
- Indicateurs de performance : taux de réussite aux examens, taux de fidélisation, évaluation des enseignants
- Réunions d'équipe avec compte-rendu et suivi
- Analyse budgétaire annuelle

### **Agir :**

- Mesures correctives suite aux évaluations
- Innovation pédagogique et numérique
- Mise en place de projets pilotes
- Développement ciblé du personnel
- Révision annuelle des offres

Un rapport de synthèse est produit chaque année, identifié par la direction comme base de travail pour l'année suivante. Cette démarche est documentée et partagée avec toute l'équipe.

Cette politique est révisée chaque année par la direction et fait l'objet d'une diffusion à tous

les collaborateurs. Elle constitue un engagement de toute l'institution au service de la qualité, de la transparence et de la satisfaction de nos apprenants.