



# ABC Bookshop

## Formations en anglais

### Fiche d'accueil

## Bienvenue !

Vous venez de vous inscrire à une session de formation proposée par ABC Bookshop et nous vous en remercions !

Vous trouverez ci-après les informations nécessaires au bon déroulement de celle-ci :

- 1) L'organisme de formation
  - 2) Charte qualité
  - 3) Nos valeurs
  - 4) Mode de fonctionnement
  - 5) En cas de réclamation ou pour toute autre demande
- Annexe 1 : Le règlement intérieur applicable aux stagiaires  
Annexe 2 : Charte de Déontologie

ABC BOOKSHOP  
11 Rue des Faulx  
76000 ROUEN

02 35 71 08 67

[www.abcbookshop.fr](http://www.abcbookshop.fr)  
abcbookshop@hotmail.com

## 1) L'ORGANISME DE FORMATION

Notre organisme est spécialisé dans la formation en anglais général et technique. Certaines formations peuvent être prises en charge financièrement dans le cadre du compte d'activité.

## 2) CHARTE QUALITÉ

ABC Bookshop intervient dans deux secteurs d'activité liées à l'utilisation de la langue anglaise:

- 1) La promotion de la littérature de la langue anglaise.
- 2) Formation en anglais à l'attention des professionnels et des particuliers.

## 3) NOS VALEURS

- Service professionnel et personnalisé
- Responsabilité
- Dynamisme
- Attention aux besoins spécifiques des clients

Nos valeurs définissent qui nous sommes et notre manière de travailler. Nous respectons les différences culturelles et travaillons en toute intégrité pour répondre aux besoins de nos clients.

Notre mission:

Garantir la meilleure qualité de service personnalisé

Transmettre notre passion pour la langue anglaise et la littérature

## 4) NOTRE MODE DE FONCTIONNEMENT

### Avant le démarrage des cours

Le stagiaire doit passer un test de niveau pour déterminer ses compétences par rapport au Cadre Européen Commun de Référence pour les langues (CECRL). Celui-ci nous permet de cerner son niveau avec beaucoup de précision. Ensuite, le stagiaire passe un entretien afin d'identifier ses attentes et le but de sa formation. Avec toutes ces informations, (le niveau de départ, la durée de la formation et les souhaits du stagiaire), nous serons capables de définir un « niveau ciblé » (relatif au CECRL). En effet, nous nous imposons un but concret et mesurable.

## Le déroulement des cours

Pour optimiser le stage, cela peut être bénéfique de comprendre la philosophie de ABC Bookshop, ainsi que son mode de fonctionnement.

- Philosophie de ABC Bookshop

Il est certifié que l'apprentissage des langues se développe davantage grâce à la pratique. Le lexique est ainsi d'autant plus saisi et acquis dans des situations réelles. Nous mettons donc l'accent sur l'action et nous structurons nos cours dans cet esprit.

- Concrètement, comment cela se manifeste-t-il ?

Nos cours fonctionnent en cycle. L'étape première se dessine autour d'une présentation composée de lexique et de structures donnés par le formateur. Le stagiaire utilise ensuite ce lexique à travers des exercices accompagnés par le formateur. Des jeux de rôles sont mis en place afin que le stagiaire s'exprime en utilisant les structures visées. Ce sont donc des situations qui simulent la réalité et permettent au stagiaire de savoir réagir dans un contexte réel ; l'étape fondamentale de l'apprentissage. Le stagiaire est enfin sollicité à effectuer certains exercices durant son temps personnel.

## 5) En cas de réclamation ou pour toute autre demande

### Procédure de réclamation

En cas de réclamation ou pour toute autre demande, nous nous tâchons à ABC Bookshop à traiter de manière efficace et transparente toute éventuelle réclamation de nos clients.

### Comment réaliser une réclamation

Constitue une réclamation toute contestation, fondée ou non, émanant d'un client de ABC Bookshop. Toute réclamation doit être envoyée par voie traçable (par email à [abcbookshop@hotmail.com](mailto:abcbookshop@hotmail.com) ou par lettre avec accusé de réception contre signature). Les simples demandes d'informations ne sont pas considérées comme une « réclamation ».

La réclamation doit nous être adressée dans les 45 jours suivant le problème rencontré par la personne concernée. ABC Bookshop envoie un accusé de réception dans un délai de moins de 24 heures dès la réception de la réclamation. ABC Bookshop s'engage à répondre à la personne ou à l'organisme qui en est à l'initiative dans un délai raisonnable en tenant compte la nature de la demande et la complexité de la situation. Dans tous les cas, le délai de traitement de la réclamation n'excédera pas deux mois. Une réponse écrite sera envoyée à la personne concernée.

Nous contacter (mettre un lien sur lequel on peut cliquer)

Nos actions

A ABC Bookshop, nous prenons en compte et estimons les opinions et suggestions concernant nos services. Nous nous engageons également à offrir à chacun de nos clients un service de qualité tout en restant transparents concernant notre politique et procédure de réclamations, c'est pourquoi nous vous encourageons à nous contacter (faire un lien hypertexte).

S'il s'avère que votre réclamation est fondée, ABC Bookshop s'engage à :

- vous présenter ses excuses et assumera sa responsabilité
- prendre le temps pour vous expliquer pourquoi et comment votre problème s'est imposé
- corriger la situation dans les plus brefs délais
- apprendre de cette expérience afin d'éviter de futurs erreurs.

Aussi, ABC Bookshop accorde une place importante à la confidentialité. C'est pourquoi votre réclamation sera traitée dans la plus grande confidentialité.



## RÈGLEMENT INTÉRIEUR

### **Article 1 : Personnel assujetti**

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires suivant une formation dispensée par ABC Bookshop.

### **Article 2 : Conditions générales**

Toute personne en stage doit respecter le présent règlement pour toutes les questions relatives à l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, ainsi que les règles générales et permanentes relatives à la discipline.

### **Article 3 : Règles générales d'hygiène et de sécurité**

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur sur les lieux de stage, ainsi qu'en matière d'hygiène.

Toutefois, conformément à l'article R. 6352-1 du Code du travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

### **Article 4 : Maintien en bon état du matériel**

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet : l'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite.

### **Article 5 : Utilisation des machines et du matériel**

Les outils et les machines ne doivent être utilisés qu'en présence d'un formateur et sous surveillance.

Toute anomalie dans le fonctionnement des machines et du matériel et tout incident doivent être immédiatement signalés au formateur qui a en charge la formation suivie.

### **Article 6 : Consigne d'incendie**

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'organisme de manière à être connus de tous les stagiaires.

Des démonstrations ou exercices sont prévus pour vérifier le fonctionnement du matériel de lutte contre l'incendie et les consignes de prévention d'évacuation.

### **Article 7 : Accident**

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme.

### **Article 8 : Boissons alcoolisées**

Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse dans l'organisme ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

### **Article 9 : Interdiction de fumer**

En application du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les locaux.

### **Article 10 : Horaires – Absence et retards**

Les horaires de stage sont fixés d'un commun accord entre les stagiaires et l'organisme de formation. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires de stage sous peine de l'application des dispositions suivantes :

- En cas d'absence ou de retard au stage, les stagiaires doivent avertir l'organisme et s'en justifier. Par ailleurs, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage, sauf circonstances exceptionnelles précisées par la Direction de l'organisme.
- Lorsque les stagiaires sont des salariés en formation dans le cadre du plan de formation, l'organisme informera l'entreprise de ces absences. Toute absence ou retard non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.
- En outre, pour les stagiaires demandeurs d'emploi rémunérés par l'État ou une région, les absences non justifiées entraîneront, en application de l'article R. 6341-45 du Code du travail, une retenue de rémunération proportionnelle à la durée desdites absences.

Par ailleurs, les stagiaires sont tenus de remplir ou signer obligatoirement et régulièrement, au fur et à mesure du déroulement de l'action, l'attestation de présence, et en fin de stage le bilan de formation ainsi que l'attestation de suivi de stage.

### **Article 11 : Accès à l'organisme**

Sauf autorisation expresse de la Direction de l'organisme de formation, les stagiaires ayant accès à l'organisme pour suivre leur stage ne peuvent :

- Y entrer ou y demeurer à d'autres fins;
- Y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme, ni de marchandises destinées à être vendues au personnel ou au stagiaires.

### **Article 12 : Tenue et comportement**

Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans l'organisme.

### **Article 13 : Information et affichage**

La circulation de l'information se fait par l'affichage sur les panneaux prévus à cet effet. La publicité commerciale, la propagande politique, syndicale ou religieuse sont interdites dans l'enceinte de l'organisme.

### **Article 14 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires**

L'organisme décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les stagiaires dans son enceinte

### **Article 15 : Sanction**

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction.

Constitue une sanction au sens de l'article R. 6352-3 du Code du travail toute mesure, autre que les observations verbales, prises par le responsable de l'organisme de formation de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans le stage ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Selon la gravité du manquement constaté, la sanction pourra consister :

- Soit en un avertissement ;
- Soit en un blâme ou un rappel à l'ordre ;
- Soit en une mesure d'exclusion définitive.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable de l'organisme de formation doit informer de la sanction prise :

- L'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre du plan de formation en entreprise ;
- L'employeur et l'organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation.

## **Article 16 : Procédure disciplinaire**

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Lorsque le responsable de l'organisme de formation ou son représentant envisagent de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé ainsi qu'il suit :

- Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation.
- Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge.
- Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.
- La convocation mentionnée à l'alinéa précédent fait état de cette faculté. Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire. Dans le cas où une exclusion définitive du stage est envisagée et où il existe un conseil de perfectionnement, celui-ci est constitué en commission de discipline, où siègent les représentants des stagiaires.
- Il est saisi par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant après l'entretien susvisé et formule un avis sur la mesure d'exclusion envisagée.
- Le stagiaire est avisé de cette saisine. Il est entendu sur sa demande par la commission de discipline. Il peut, dans ce cas, être assisté par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme. La commission de discipline transmet son avis au Directeur de l'organisme dans le délai d'un jour franc après sa réunion.
- La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien ou, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la commission de discipline. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire sous la forme d'une lettre qui lui est remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.

Lorsque l'agissement a donné lieu à une sanction immédiate (exclusion, mise à pied), aucune sanction définitive, relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui et éventuellement que la procédure ci-dessus décrite ait été respectée.

## **Article 17 : Représentation des stagiaires**

Dans les stages d'une durée supérieure à 500 heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours, selon les modalités suivantes :

- Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles. Le scrutin a lieu, pendant les heures de la formation, au plus tôt vingt heures et au plus tard quarante heures après le début du stage.
- Le responsable de l'organisme de formation a à sa charge l'organisation du scrutin, dont il assure le bon déroulement. Il adresse un procès-verbal de carence, transmis au préfet de région-territorialement compétent, lorsque la représentation des stagiaires ne peut être assurée.

Les délégués sont élus pour la durée du stage. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit, de participer au stage. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin du stage, il est procédé à une nouvelle élection.

## **Article 18 : Rôle des délégués des stagiaires**

Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation. Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur. Ils ont qualité pour faire connaître au conseil de perfectionnement, lorsqu'il est prévu, les observations des stagiaires sur les questions relevant de la compétence de ce conseil.

## **Article 19 : Animaux de compagnie**

L'accès des locaux est strictement interdit aux animaux de compagnie, à l'exception des chiens dressés accompagnant une personne handicapée.

## **Article 20 : Entrée en application**

Le présent règlement intérieur entre en application à compter du 13 janvier 2020.

# CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

---

## À propos

Engagée depuis 30 ans dans la promotion d'une offre de formation de qualité, la fédération **Les Acteurs de la Compétence** (anciennement FFP) est à l'initiative de la présente charte de déontologie.

Cette charte s'applique aux entreprises délivrant des formations éligibles au Compte Personnel de Formation (CPF). Elle éclaire les consommateurs qui souhaitent mobiliser leur CPF. Elle promeut le développement d'une offre de qualité sur [MonCompteFormation.gouv.fr](https://moncompteformation.gouv.fr), et garantit une relation de confiance basée sur le consentement libre et éclairé du consommateur.

Elle s'appuie sur les règles de droit s'appliquant à la profession et les conditions générales d'utilisation (CGU) de MonCompteFormation.

L'entreprise appliquant la présente charte s'engage à respecter **les 10 engagements définis**.

---

Les Acteurs de la Compétence\*, organisation professionnelle, fédère et représente plus de 1200 entreprises de formation et du développement des compétences et leurs 2300 établissements. Depuis 1991 au service de la représentation et de la promotion du développement des compétences, Les Acteurs de la Compétence placent au cœur de leur action, le développement du professionnalisme. Acteur majeur du secteur (avec un chiffre d'affaires cumulé de près de 2,7 milliards d'euros par an), la fédération agit au plus près des réseaux de décideurs et participe à la détermination des grandes orientations de la formation professionnelle.

*\*Anciennement Fédération de la Formation Professionnelle*

**Dans le cadre de la vente de prestations éligibles au Compte Personnel de Formation (CPF), elles s'engagent à respecter les 10 engagements suivants :**

①



**Je suis titulaire de la certification Qualiopi** comme condition préalable à la promotion et la vente de prestations éligibles au CPF, à compter du 1er janvier 2022

②



Dans le cadre d'une formation certifiante, je garantis que :

▶ **Je suis propriétaire de la certification professionnelle visée ou je dispose de l'accord écrit de son propriétaire**

▶ Je mets tout en oeuvre pour que l'apprenant ayant suivi une formation certifiante au sein de mon organisation soit en mesure de passer sa certification

③



**Je présente mon offre avec loyauté, quel que soit le support de communication**

(site web, mailing, démarchage téléphonique, affichage, etc.), en m'interdisant d'attirer ou d'induire en erreur le consommateur par :

▶ La mise en évidence d'une prétendue gratuité de tout ou partie de la prestation

▶ La mise en évidence de cadeaux à la clientèle (ex : ordinateur, tablette, etc.)

▶ Le non-respect des règles d'utilisation de la marque, de la charte ou du logo MonCompteFormation, en particulier par une exploitation sans rapport avec une offre clairement identifiée et effectivement éligible au CPF

▶ L'usurpation de toute représentation des pouvoirs publics (Marianne, logo ministériel, etc.) ou tout autre signe ou symbole institutionnel dans le seul but de faire naître une ambiguïté sur mon identité réelle

④



**Je maîtrise le recours à la sous-traitance dont je suis le garant** quel qu'en soit son objet et en particulier :

▶ Je m'interdis, et interdis à tous mes partenaires, toute pratique agressive ou trompeuse de démarchage commercial

▶ J'interdis à mon sous-traitant d'avoir lui-même recours à la sous-traitance



- ⑤  **Je fournis au consommateur toutes les garanties contre l'usurpation de son numéro de Sécurité sociale ou de son Compte personnel de formation** et je m'interdis, en particulier, d'usurper les identifiants d'un tiers pour utiliser son compte
- ⑥  **J'informe au préalable des frais pris en charge par le Compte personnel de formation** et des éventuels frais additionnels
- ⑦  **Je facilite la recherche sur MonCompteFormation en ne dupliquant pas les actions similaires de mon catalogue** dans le seul but d'optimiser mon positionnement dans le moteur de recherche dont la Caisse des dépôts et consignations assure la neutralité
- ⑧  **Je prévois des modalités d'évaluation en amont de la formation** pour adapter le cas échéant la prestation aux besoins de la personne
- ⑨  Dans le cadre d'une action de formation en tout ou partie à distance, **je garantis :**
  - ▶ **Une assistance technique et pédagogique** appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours
  - ▶ **Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques** à effectuer à distance et leur durée moyenne
  - ▶ **Des évaluations** qui jalonnent ou concluent l'action de formation
- ⑩  **Je propose à tout client consommateur le recours amiable et gratuit au service de la médiation** de la consommation, en cas de litige