

QUEENESS

FORMATION

# LIVRET D'ACCUEIL

# QUEENESS

*Bienvenue*

**Bienvenue au sein de QUEENESS,**

Vous êtes inscrit à l'une de nos formations et nous vous en remercions. Notre équipe est à votre écoute.

Ce livret d'accueil vous permet de connaître les informations pratiques sur notre centre de formation et vos obligations en tant qu'apprenant pour suivre votre formation dans les meilleures conditions.

**Bonne formation !**



# PRÉSENTATION

Au Centre de Formation QUEENESS, je me consacre entièrement à l'**enseignement du Français Langue Étrangère (FLE)**, en mettant à profit ma passion et mon expertise pour offrir une formation sur mesure et de haute qualité. Ma mission est d'accompagner ceux qui souhaitent apprendre ou perfectionner leur français, pour des raisons personnelles, professionnelles ou académiques, en leur proposant des programmes adaptés à leurs objectifs et niveaux individuels.

Je propose des cours préparatoires à des tests reconnus comme le **Levotel**.

En tant que **directrice** et unique formatrice de **QUEENESS**, je m'engage personnellement dans la **réussite de chaque étudiant**, en offrant une **expérience d'apprentissage personnalisée** et **enrichissante**. Je suis également déterminée à rendre l'**éducation accessible** à tous, y compris aux **personnes en situation de handicap**, en adaptant les **méthodes d'enseignement** et les installations pour répondre à leurs besoins spécifiques.





# VISION

Je vous invite à rejoindre le **Centre de Formation QUEENESS** pour une **expérience d'apprentissage du français exceptionnelle**, où votre **parcours** sera guidé par ma **dévotion à l'excellence** et à un **accompagnement personnalisé** dans chaque étape de votre apprentissage.

# MISSION

1. **Enseignement linguistique**
2. **Intégration culturelle**
3. **Préparations aux examens**
4. **Accompagnement personnalisé**



# NOS CERTIFICATIONS ET PARTENARIATS

---



**LevelTel**

**Certification Communiquer en français dans un contexte professionnel (LEVELTEL FLE - RS6427)**

Pour le français langue étrangère à visée professionnelle

Certification Communiquer en français dans un contexte professionnel

Certification : LEVELTEL FLE - RS6427 (éligible CPF)

Pour le français langue étrangère à visée professionnelle

Programmes adaptés du niveau A1+ au niveau B2 professionnelle

# EN QUELQUES CHIFFRES...

3

94%

20

Entreprises  
formées

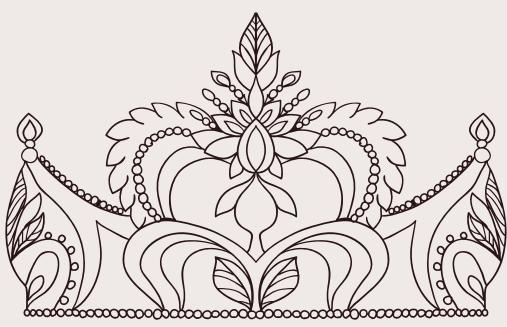
Taux de satisfaction

Stagiaires

## NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

QUEENESS est certifié QUALIOPI. Cette certification atteste et garantit une qualité renforcée des offres de formations et des prestations proposées par notre centre de formations.

Nos formations répondent à des cahiers des charges nationaux nous permettant de délivrer des attestations de formations certifiantes, diplômantes et reconnues par l'État.



# QUEENESS

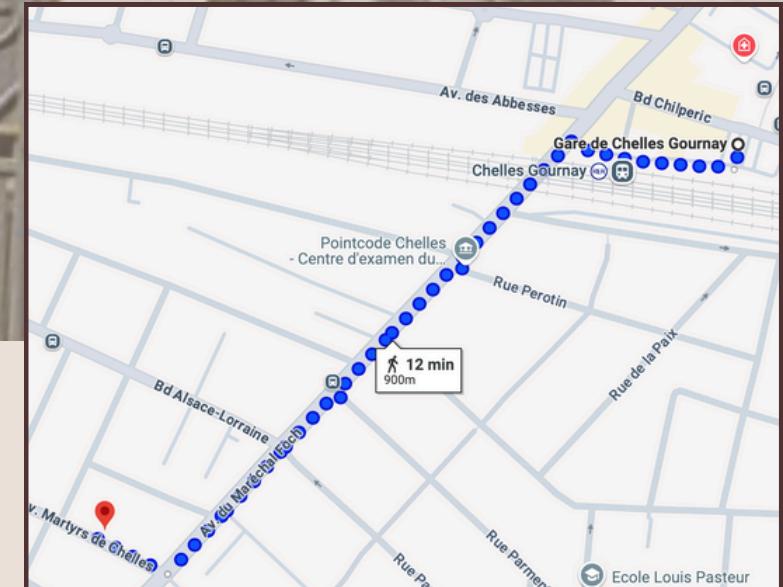
## FORMATION

### L'ACCÈS AU CENTRE



#### HORAIRES

Du Lundi au Samedi  
9h00 à 12h00  
14h00 à 17h00



#### INSCRIVEZ-VOUS



**06.63.38.33.41**



[queeness.formation@hotmail.com](mailto:queeness.formation@hotmail.com)



<https://www.queeness.fr>

#### EN TRANSPORTS EN COMMUN

8

113

213

421

N23

Avenue des Martyrs



E



P

Chelles



EN VOITURE

**A 4**

Autoroute A4 : sortie Bd du Rû de Nesle/N370

Accès parking gratuit/payant

# VOS HORAIRES

Nos horaires de formation sont conçus pour être **flexibles** afin de s'adapter au mieux à vos **disponibilités**. Nous nous efforçons de trouver des arrangements qui conviennent à tous nos participants, afin de **faciliter votre apprentissage dans les conditions les plus optimales**.

# LA CONVENTION

La convention de formation, accompagnée du **programme de formation** et du **règlement intérieur du centre QUEENESS**, vous sera **remise en main propre ou envoyée par courriel**. Il est important de **lire attentivement ces documents** afin de bien **comprendre le déroulement de la formation, vos droits et vos obligations**. Assurez-vous de **signer la convention** pour **confirmer votre accord et de nous le retourner**, soit **en personne** soit par **voie électronique**, selon les **instructions fournies**.

LA

# CONVOCATION

---

Votre **convocation** à la session de formation vous sera **remise directement en main propre ou envoyée par email**. Cette **convocation** précisera **le nom de la formation**, ainsi que les **dates** et les **horaires** de votre **session**. Il est important de conserver ce document, car il contient toutes les **informations nécessaires** pour votre **participation à la formation**.

## LA PRÉSENCE ET ASSIDUITÉ

---

Il est impératif de respecter les **horaires de formation établis**. Si vous **prévoyez d'être en retard**, il est essentiel d'en informer votre formateur à l'avance. De plus, en cas d'absence ou de toute situation imprévue, vous devez **Notifier votre formateur ou l'organisation de formation au moins 24 heures à l'avance**. Cette **communication** est **cruciale** pour le **bon déroulement** de la **formation** et le **respect de l'engagement** de tous les **participants**.

# LE DÉROULÉ DE LA FORMATION

---



Avant votre formation, vous faites un **test initial** destiné à **évaluer votre niveau actuel**. Cette **évaluation initiale** nous permet de vous **offrir des cours parfaitement adaptés** à vos **besoins spécifiques**. Nos **sessions de formation** se déroulent en petits groupes, composés de **3 à 6 participants**, afin d'assurer **une expérience d'apprentissage personnalisée et efficace pour chacun**. Après avoir complété l'ensemble des heures de formation prévues, vous **conclurez votre parcours par une évaluation finale**, visant à **mesurer les progrès accomplis**.

## ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

---

À la **conclusion de la formation**, vous recevezrez **une attestation de fin de formation**. Il est **important de la garder soigneusement**, car elle **atteste de votre participation et de vos acquis durant cette période d'apprentissage**.

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

---

À l'**issue de votre formation**, un **questionnaire de satisfaction** vous est adressée. Ceci fait partie intégrante de **notre démarche qualité**, visant à **améliorer continuellement nos services**.

# *Queeness*

# RESTAURATION

Nous ne proposons pas de restauration sur place. Vous trouverez également des boulangeries et restaurants, cafés à quelques mètres du centre.

## L'ENVOL

24 AV. DU MARÉCHAL  
FOCH,  
77500 CHELLES

## L'ORCHIDÉE

54 AV. DU MARÉCHAL  
FOCH, 77500  
CHELLESY

## AUTHENTIQUE BURGER

46 TER AV. DE LA  
RÉSISTANCE,  
77500 CHELLES



# Queeness HERBERGEMENT



## Campanile Chelles

Z38 Av. Gendarme Castermant,  
77500 Chelles  
Tél : 0164720707  
Prix de la chambre seule à partir 73€ la nuit

## Hôtel Première Classe

Eae De La Tuilerie,  
77500 Chelles  
0164264816  
Prix de la chambre seule à partir 52€ la nuit



## Hôtel ibis budget

E.A.E La Tuilerie, 9 Rue de Derrière la Montagne,  
77500 Chelles  
0892683224  
Prix de la chambre seule à partir 72€ la nuit

# RÈGLEMENT INTÉRIEUR



## Article 1 - Objet

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du Travail. Il s'applique à tous les stagiaires, et ce, pour la durée intégrale de la formation suivie et à vocation à préciser :

- Les mesures relatives à l'hygiène et à la sécurité
- L'organisation des formations
- Les règles disciplinaires et la nature des sanctions applicables au stagiaire

## Article 2 - Horaires – Absences et retards

Les horaires de stage sont fixés par la Direction ou par le formateur et portés à la connaissance des stagiaires soit par voie d'affichage, soit à l'occasion de la remise du programme de stage. 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 le formateur ou le secrétariat de QUEENESS et s'en justifier. Par ailleurs, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage, sauf circonstances exceptionnelles précisées par la Direction ou le formateur.
- Lorsque les stagiaires sont des salariés en formation dans le cadre du plan de formation, QUEENESS doit informer préalablement l'entreprise de ces absences.

Toute absence ou retard non justifié par des circonstances particulières constitue une faute possible de sanctions disciplinaires.

## Article 3 - Discipline

Il est formellement interdit aux stagiaires :

- D'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux de l'organisme.
- De se présenter aux formations en état d'ébriété.
  - De fumer ou de vapoter dans les locaux.
  - De modifier les supports de formation.
  - De modifier les réglages des paramètres de l'ordinateur.
  - D'utiliser leurs téléphones portables durant les sessions sans consentement du formateur
  - D'emporter tout objet sans autorisation écrite

## Article 4

Sauf autorisation particulière de la direction de l'organisme de formation, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. 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 des fins personnelles est interdite.

A la fin de la formation, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation.

# RÈGLEMENT INTÉRIEUR

## Article 5

QUEENESS décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature, déposés par les stagiaires dans les locaux de formation mis à leur disposition (salle de cours, ateliers, locaux administratifs, parcs de stationnement, vestiaires ...).

## Hygiène et sécurité

## Article 6

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité.

A cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l'organisme, lorsqu'elles existent, doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.

Lorsque la formation a lieu sur le site de l'entreprise, les consignes générales et particulières de sécurité applicables sont celles de l'entreprise.

## Article 7

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. En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours.

## Article 8

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré au responsable de l'organisme.

Conformément à l'article R 6342-3 du Code du Travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve dans l'organisme de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par le responsable du centre de formation auprès de la caisse de sécurité sociale.

## Article 9

L'accès aux locaux de QUEENESS est uniquement réservé au stagiaire pour suivre sa formation. Sauf autorisation expresse de la direction, le stagiaire ne peut y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme.

## Article 10 - Sanctions

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 ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui 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.

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de QUEENESS pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance :

- Avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation
- Exclusion temporaire ou définitive de la formation

## Article 11 - Procédures disciplinaires

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ne soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui.

Lorsque l'organisme de formation envisage une prise de sanction, il convoque le stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée n'a pas d'incidence sur la présence du stagiaire pour la suite de la formation.

Au cours de l'entretien, le stagiaire a la possibilité de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation. Lors de l'entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au stagiaire : celui-ci a alors la possibilité de donner toute explication ou justification des faits qui lui sont reprochés.

Lorsqu'une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat est considérée comme indispensable par l'organisme de formation, aucune sanction définitive relative à l'agissement fautif à l'origine de cette exclusion ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien. Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge. QUEENESS informe éventuellement l'employeur et l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise

## Article 12 - Représentation des stagiaires

Si la durée de la formation excède 500 heures, il est procédé simultanément 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 formation, au plus tôt 20 heures et au plus tard 40 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 au Préfet de région 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.

UN EXEMPLAIRE DU PRESENT REGLEMENT EST REMIS A CHAQUE STAGIAIRE AVANT TOUTE INSCRIPTION DEFINITIVE.



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Modalités d'inscription

Toute demande de formation fait l'objet de l'envoi par QUEENESS d'une convention ou d'un contrat à signer par le client. La réception de celle-ci signée vaut confirmation de l'inscription et acceptation sans réserve des présentes conditions de vente.

## Conditions et déroulement des séances

### - Pour les cours en visio-conférence :

Le client doit avoir à sa disposition et en état de fonctionnement, un ordinateur avec une bonne connexion internet, un micro, une webcam.

Pendant les cours, le stagiaire peut être amené à visualiser des sites ou des pages non contrôlées par QUEENESS qui ne pourra être tenu responsable de préjudices matériaux ou moraux subis par le stagiaire.

### - Pour les cours planifiés :

Les cours collectifs ont lieu au centre de Chelles. QUEENESS se réserve le droit d'annuler un cours si le nombre de participants est insuffisant. Un groupe peut comporter jusqu'à dix participants au maximum.

L'accès aux locaux est strictement limité aux participants des cours et à sa durée, l'espace est entièrement non-fumeur. Le stagiaire décharge QUEENESS de toute responsabilité en cas de vol, d'accident ou de tout événement quel qu'il soit et ce pour une durée illimitée.

### - Pour les formations individuelles en présentiel :

Le planning sera convenu à l'avance et les cours individuels pourront être pris soit au domicile du stagiaire (hors temps de travail), soit sur son lieu de travail (pendant le temps de travail), soit au centre.

### - Règlement par un tiers financeur (CDC, OPCO, ...)

Dans le cadre d'une prise en charge, les factures seront établies au tiers financeur. Si le tiers financeur ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au client. Si QUEENESS n'a pas reçu la prise en charge du tiers au 1er jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

A défaut de prise en charge et/ou de règlement par le tiers financeur pour quelques raisons que ce soit, QUEENESS sera fondé à réclamer le montant correspondant aux heures effectuées tel qu'indiqué dans la convention ou contrat signé par le client. Ce dernier fera l'objet d'une facturation directe, à charge pour lui d'obtenir le remboursement auprès de tiers financeur.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## - Règlement par le client

Une proposition commerciale et financière sera préalablement établie par QUEENESS. Un acompte de 30% peut être demandé au client à la signature de la commande.

Le complément est dû à réception des différentes factures émises.

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, QUEENESS se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir..

## Annulation ou interruption

### - Par le client

Toute annulation d'une formation reçue après l'expiration du délai de rétractation et ayant fait l'objet d'une inscription doit être communiqué par écrit à QUEENESS au plus tard 15 jours avant le début de la formation. Pour toute annulation communiquée par le client entre 14 et le début de la session de formation, 50% du montant de la formation sera facturée par QUEENESS au client. Si le client interrompt sa formation pour un autre motif que la force majeure dûment reconnue, l'intégralité du prix de la formation sera exigible au client déduction faite des sommes déjà versées.

### - Par l'organisme de formation

QUEENESS se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si le nombre minimal de participants n'est pas atteint. En cas de report, QUEENESS propose de nouvelles dates : si le client les accepte, les sommes déjà versées sont imputées sur le prix de la nouvelle session de stage ; si le client les refuse, ces sommes lui sont remboursées.

En cas de cessation anticipée de la formation par QUEENESS pour un motif indépendant de sa volonté, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. Dans tous les cas, l'annulation ou le report du stage de formation ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

En cas de cessation anticipée de la formation du fait de l'organisme de formation pour un autre motif que la force majeure dûment reconnue, aucune somme ne sera due par le stagiaire.

La formation sera considérée comme achevée dès que le nombre d'heures de cours prévu dans la convention ou le contrat aura été réalisé avant la date de fin prévue. Il est de la responsabilité du client d'effectuer le nombre d'heures prévues dans la convention ou le contrat avant la date de fin.

## Informatiques et libertés

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées à QUEENESS en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de QUEENESS pour les besoins desdites commandes.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Libertés, mise à jour par la loi du 6 août 2004, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit s'exerce en faisant une demande par e-mail ou par courrier adressé à QUEENESS.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Responsabilité

QUEENESS pourra être tenu responsable de tout dommage direct subi par le client et résultant de l'exécution des actions de formation.

L'indemnité due au client, en réparation de son préjudice, ne pourra dépasser le montant correspondant aux sommes versées par le client à QUEENESS au titre de l'année civile pendant laquelle le dommage a eu lieu.

Toute inscription à une formation implique le respect par le stagiaire du règlement intérieur, lequel est porté à sa connaissance.

QUEENESS ne peut être tenu responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les stagiaires.

Il appartient au client/stagiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors des formations.

## Confidentialité

Toutes informations dont QUEENESS ou le client aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer.

## Juridiction

Toute contestation ou différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution de ces conditions générales de vente ne pouvant être réglé à l'amiable sera portée devant le Tribunal de Meaux qui sera seul compétent pour régler le litige.