

Voulez-vous plus de renseignements ?

Consultez notre site Internet www.nextstep.org.uk

gagnez plus
d'argent

changez votre
situation
professionnelle

engagement de
nextstep auprès de ses
clients

profitez mieux
de la vie

développez de
nouvelles
compétences

apprenez
quelque chose
de nouveau

ou contactez-nous :

IAG contact details

Ce que nous vous promettons

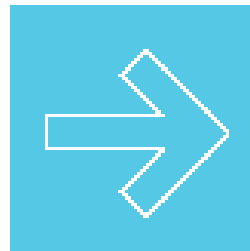
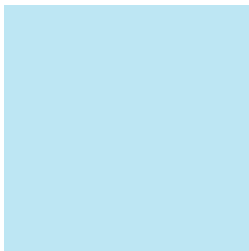
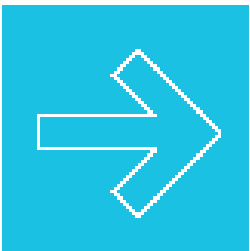
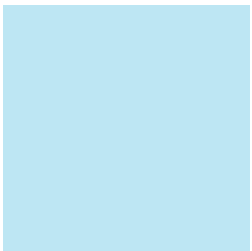
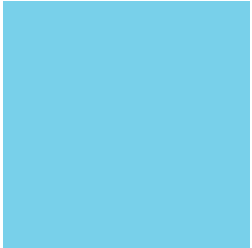


Funded by:



Leading learning and skills

FOI_[Insert local reference number]
French



nexstep ? Qu'est-ce que c'est ?

Les services de nexstep sont conçus pour promouvoir la formation et l'emploi de tous les adultes à partir de 20 ans.

Ces services – dont le but est de vous aider lorsque vous voulez améliorer vos perspectives d'emploi ou vos compétences, obtenir une qualification ou tout simplement tirer le maximum de votre emploi - sont disponibles dans toute l'Angleterre.

Sommaire

nexstep ? Qu'est-ce que c'est ?	3
Notre objectif	4
Nos responsabilités à votre égard	5
Quels sont les renseignements disponibles ?	5
Quels sont les conseils disponibles ?	6
Comment accéder à nos services ?	7
Vous avez besoin de plus de détails ?	8

Ce document vous explique le niveau de service que vous pouvez attendre des informations et des conseils de nextstep. Nous serons heureux de recevoir vos suggestions en vue d'améliorer davantage notre service. Vous pouvez nous contacter par l'intermédiaire de votre centre local nextstep, dont vous trouverez les coordonnées sur notre site Internet www.nextstep.org.uk.

Vous pouvez demander des exemplaires de ce document dans d'autres langues : arabe, bengali, cantonais, gujarati, hindou, mandarin, pendjabi, roumain, somali, urdu et vietnamien. Vous pouvez également en demander des exemplaires en braille et sur cassette audio.

Les personnes qui parlent bengali, punjabi et sylheti peuvent également appeler **learndirect** aux numéros suivants :
08000 931 333 Punjabi;
08000 931 444 Bengali;
08000 931 555 Sylheti.

learndirect répondra à vos questions sur les services nexstep.

Notre objectif

Votre centre local nextstep vous permettra d'obtenir des informations et des conseils sur la formation et l'emploi.

Quel que soit l'endroit où vous vous trouvez en Angleterre, la qualité des services proposés sera toujours excellente !



Nous cherchons à :

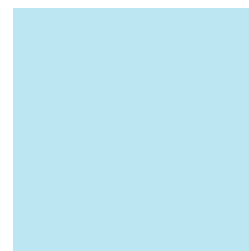
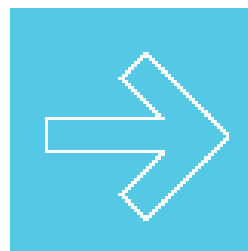
- 1 être accessibles et présents ;
- 2 être professionnels et bien renseignés ;
- 3 disposer de liaisons efficaces entre tous nos services ;
- 4 adapter nos services à vos besoins ;
- 5 couvrir tous vos besoins en offrant une large gamme de services ;
- 6 offrir des informations et des conseils impartiaux pour vous aider à décider en connaissance de cause ;
- 7 tenir compte de vos besoins présents et futurs dans les services proposés ;
- 8 être serviables et accueillants ;
- 9 vous encourager et vous aider à apprendre ; et enfin,
- 10 vous mettre au courant de tous les services disponibles qui peuvent vous être utiles.

Nos responsabilités à votre égard

Quelles sont les informations disponibles ?

Nous pouvons vous donner :

- des informations imprimées, comme des dépliants ;
- des documents audio-visuels, comme des bandes vidéo ;
- des informations sur CD-ROM ou par Internet ; et enfin
- des informations verbales au cours d'une entrevue face à face ou via des services d'assistance téléphonique.



Nous pouvons vous donner des informations sur :

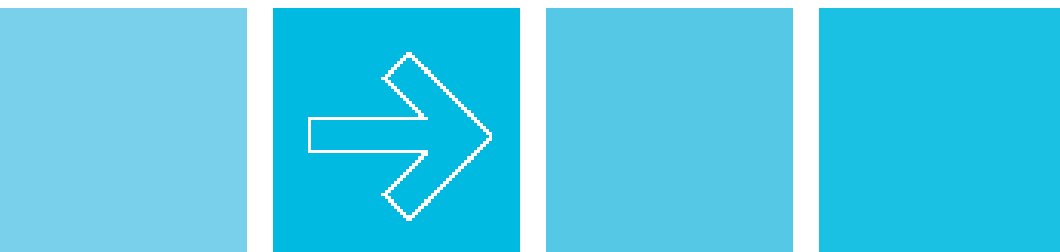
- où et comment obtenir plus de renseignements ;
- les possibilités de formation et d'emploi disponibles localement ;
- des moyens pratiques de progresser, comme, par exemple, comment faire une demande d'emploi et un plan de carrière ; et enfin,
- où trouver ensuite des informations sur les allocations, les moyens de transport et les services gratuits offerts pour suivre une formation et trouver un emploi.

Quels sont les conseils disponibles ?

Nos services de conseils seront adaptés à vos besoins spécifiques.

Nous nous engageons (si vous y avez droit) à :

- vous donner des renseignements personnalisés, ce qui revient parfois à vous référer à d'autres services ;
- vous aider à utiliser des outils de prise de décision ;
- vous aider à associer vos intérêts personnels et vos compétences à votre emploi ou aux besoins de votre situation professionnelle ;



- identifier les compétences de base dont vous pouvez avoir besoin et vous orienter vers d'autres sources qui vous aideront à acquérir les compétences de base nécessaires pour mieux lire, écrire, parler et calculer ;
- vous aider à comprendre les informations concernant le marché de l'emploi ;
- vous conseiller sur les aides financières disponibles, comme l'Adult Learning Grant (bourse de formation pour adulte) ;
- vous donner des conseils de base sur les services dont vous disposez en cas de licenciement, y compris comment y accéder et où aller ;
- vous expliquer comment chercher un emploi et comment faire une demande d'emploi, comme par exemple savoir rédiger un C.V. et passer un entretien d'embauche ;
- vous conseiller sur les moyens de progresser dans votre situation professionnelle ; et enfin,
- vous conseiller sur ce qui est ou qui n'est pas disponible, et discuter d'autres possibilités.

Comment pouvez-vous accéder à nos services ?

Vous pouvez accéder aux services de nextstep de plusieurs façons.

Vous pouvez :

- consulter notre site Internet www.nextstep.org.uk 24 heures sur 24 ;
- vous rendre à votre centre local nextstep , ouvert cinq jours par semaine ; et enfin,
- prendre rendez-vous pour être conseillé(e) en dehors des heures de bureau normales.



Nous promettons que :

- nous vous contacterons dans les 24 heures suivant votre demande de renseignements, soit par un message texte, soit par un appel téléphonique, soit par un e-mail, ou en face à face ;
- si vous avez besoin d'être référé(e) à une autre source d'informations et de conseils, nous le ferons dans les 24 heures suivant votre demande initiale ;
- si nous avons besoin de trouver des renseignements auprès d'une autre source pour vous aider, nous vous le ferons savoir dans les trois jours ouvrables suivants ; et enfin,
- nous vous donnerons rendez-vous pour vous conseiller dans les cinq jours suivant la réception de votre demande.

Notre service s'adapte à vos besoins

Si vous souffrez d'un handicap ou d'un problème d'audition qui vous gêne pour utiliser nos services, nous discuterons avec vous du meilleur moyen de vous aider.