



## Charte Qualité

En tant qu'organisme de formation, ALTERNA COMPETENCES a pour ambition de contribuer à la montée en compétences de ses alternants en leur proposant des formations adaptées à la réalité du marché afin de les mener vers une insertion professionnelle rapide ou les conduire vers une nouvelle étape de leur projet professionnel. Les engagements d'ALTERNA COMPETENCES sont les suivants :

**Engagement n°1 : Garantir des conditions d'accueil et de déroulement de la formation conforme aux exigences des référentiels de formation, adapté aux besoins des clients et stagiaires et conforme aux attentes des tierces parties.**

ALTERNA COMPETENCES porte les valeurs de la République telle que le respect de la laïcité, l'égalité des stagiaires, la non-discrimination et la mixité.

Les formations certifiantes proposées par ALTERNA COMPETENCES, telles que le BTS, sont conformes aux référentiels en vigueur. Les formations se déroulent conformément au programme de formation et aux objectifs qui en découlent.

Pour cela, ALTERNA COMPETENCES veille à la qualité de l'équipe pédagogique, composée de formateurs spécialisés et expérimentés reconnus pour leurs compétences pédagogiques et/ou techniques, étroitement associés au projet de formation et à la vie de l'organisme de formation. Les formateurs peuvent être des intervenants indépendants. ALTERNA COMPETENCES sélectionne, qualifie et contrôle ses intervenants selon ses procédures internes et les exigences Qualiopi. ALTERNA COMPETENCES veille à proposer une pédagogie participative faite d'une alternance d'apports théoriques, d'échanges et d'exercices pratiques.

Les exigences réglementaires et les exigences des financeurs sont respectées, notamment par l'établissement des documents nécessaires avant et après la formation : convention, contrat, programme, convocation, attestations de présence. Les stagiaires et les formateurs ont pour obligation de se conformer à ces exigences notamment celle relative à la signature des feuilles de présence.

**Engagement n°2 : Individualiser le parcours de formation et assurer un suivi personnalisé afin de mener les stagiaires vers la réussite de leur projet professionnel.**

ALTERNA COMPETENCES réalise un pré-positionnement de chaque stagiaire en évaluant ses connaissances, en prenant en compte son parcours individuel et ses motivations. Il en résulte un parcours de formation individualisé permettant l'atteinte des objectifs de l'action de formation. Ce pré-positionnement est réalisé lors d'un rendez-vous individuel.

Un suivi personnalisé est assuré tout au long du parcours de formation par les équipes pédagogiques et administratives. Ainsi, selon le parcours de formation, le stagiaire aura la possibilité de bénéficier d'ateliers, d'un point pédagogique



**Alterna** Compétences

individuel et dans le cadre du parcours BTS, il sera représenté par ses délégués lors des conseils de classe. Les délégués sont élus par les stagiaires.

### **Engagement n°3 : Ecouter les réclamations et propositions de l'ensemble des parties prenantes de la formation.**

ALTERNA COMPETENCES attache une attention particulière à toute réclamation ou proposition formulée par les parties prenantes de la formation : client, candidat, stagiaire, intervenant et financeur. Les réclamations doivent être formulées par email à [alterna.competences@orange.fr](mailto:alterna.competences@orange.fr) ou via la boîte à idées de l'accueil et seront traitées dans les plus brefs délais.

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, ALTERNA COMPETENCES réalise chaque année des enquêtes de satisfaction auprès de ses stagiaires et en exploite les résultats.

### **Engagement n°4 : Assurer une information claire, accessible et actualisée des formations proposées aux candidats et aux tierces parties.**

Les formations proposées par ALTERNA COMPETENCES font l'objet d'un programme de formation. Ces derniers sont actualisés selon l'évolution de leur référentiel, et en lien avec les objectifs de la formation.

Les programmes de formation, les conditions de financement, les Conditions Générales des Ventes, les taux de réussite, sont des informations mises à disposition aux candidats avant contractualisation. Ces informations sont mises à jour régulièrement et disponibles sur demande ou sur le site internet [www.alternacompetences.fr](http://www.alternacompetences.fr). Pour toute information ALTERNA COMPETENCES est disponible par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h au numéro : 01 41 37 08 66 (prix d'un appel local) ou via sa messagerie : [alterna.competences@orange.fr](mailto:alterna.competences@orange.fr)

ALTERNA COMPETENCES se tient à disposition des financeurs OPCO et Pôle Emploi dans le cadre de leur contrôle qualité.

Pour respecter ses 4 engagements, ALTERNA COMPETENCES a mis en place un ensemble de procédures et d'indicateurs de suivi de sa performance. ALTERNA COMPETENCES est Datadocké, certifié Qualiopi depuis 2021. La Direction d'ALTERNA COMPETENCES s'engage à mettre en place les ressources nécessaires pour assurer la conformité de ses actions de formation aux engagements cités ci-dessus.

*Cette Charte Qualité a été mise en place le 12 octobre 2023.*