Nos engagements — Ce à quoi nos intervenants s'engagent

Août 2026

> La charte que signe chaque intervenant de l'école, publiée telle quelle. Chacune de ses obligations porte la source réglementaire dont elle procède — code du travail, référentiel national qualité, contrôle pédagogique de l'apprentissage. C'est le document qui dit le mieux ce que l'école attend, et ce dont elle répond.

Article 1 — Objet de la charte

Cette charte énonce les obligations opérationnelles du Prestataire dans l'exécution de sa mission. Elle fait partie intégrante du contrat de prestation de formation et se signe avec lui.

Ce n'est pas un règlement intérieur. Le règlement intérieur est un document du code du travail, qui s'adresse aux salariés d'une entreprise. Le Prestataire n'est pas salarié du Client : il n'en reçoit ni ordre hiérarchique, ni sanction disciplinaire.

Chaque obligation ci-après procède d'une exigence réglementaire dont le Client répond devant les autorités administratives, les financeurs et les organismes certificateurs. Elle est énoncée avec sa source. Le Prestataire conserve la maîtrise de ses méthodes pédagogiques, du contenu de ses enseignements et de leur ordonnancement.

Le Client indique par quel moyen chaque obligation se remplit ; les modalités pratiques font l'objet de l'annexe 4.

Article 2 — La progression pédagogique

2.1 — Remise avant le début des cours

La progression décrit, pour chaque matière et chaque classe confiées, le déroulé prévisionnel des enseignements : séquences, objectifs, volume horaire, blocs de compétences ou unités du référentiel visés, évaluations prévues, et articulation avec les périodes en entreprise.

Elle est remise avant le début des cours, et non après, parce qu'elle sert à vérifier que le référentiel est couvert avant que la première heure soit dispensée. Elle est validée par le responsable pédagogique de la formation.

2.2 — Une trame, pas une méthode

Le Client met à disposition une trame. Elle est un format de restitution, non une méthode d'enseignement : elle fixe les informations attendues, pas la manière d'enseigner.

Source : le contrôle pédagogique des formations par apprentissage. Les guides des missions académiques de contrôle attendent des progressions formalisées, cohérentes entre formateurs, articulées avec les périodes en entreprise et compatibles avec le statut d'apprenti.

Article 3 — Avant chaque séance : supports et planning

3.1 — Dépôt des supports

Les supports sont déposés avant la séance, selon les modalités indiquées par le Client, et actualisés au fil de l'année. Les contenus datés ou obsolètes sont mis à jour : le référentiel de contrôle des financeurs attend la démonstration d'une révision régulière des contenus de formation.

3.2 — Consultation du planning

Le Prestataire se tient informé de son planning et signale sans délai toute impossibilité d'assurer une séance programmée, afin que le Client organise le report ou le remplacement et informe les apprenants.

Article 4 — Pendant la séance

4.1 — Ponctualité

Le Prestataire est présent en salle à l'heure prévue et assure la séance sur l'intégralité du créneau. Les heures dues aux apprenants leur sont dues intégralement, et le Client en répond devant le financeur.

L'annexe 6 fixe la manière dont cette exécution se constate.

4.2 — Absence

Toute absence, prévue ou imprévue, est signalée au Client dès qu'elle est connue. Aucun justificatif de nature personnelle n'est demandé : ce qui est requis est l'information en temps utile, tracée par écrit, afin qu'une solution soit organisée et que la séance reportée puisse être justifiée. Dans la mesure du possible, le Prestataire transmet les consignes permettant d'assurer la continuité pédagogique.

4.3 — Pause

Une séance continue de quatre heures comprend une pause de quinze minutes, qui ne peut être allongée ni déplacée en fin de créneau. Une séance de deux heures se tient sans pause. Pour toute autre durée, le Client indique le régime applicable.

Cette pause est interne à une séance et ne se confond pas avec la pause déjeuner : un créneau interrompu par le déjeuner ne constitue pas une séance de quatre heures, mais deux séances distinctes, chacune avec son horaire, sa feuille d'émargement et son cahier de texte.

4.4 — Présentation

Le Prestataire adopte une tenue et une attitude professionnelles.

4.5 — Sécurité

Le Prestataire prend connaissance des consignes de sécurité et d'évacuation des locaux où il intervient et s'y conforme.

Article 5 — L'émargement

C'est l'obligation la plus lourde de conséquences. L'article L6362-6 du code du travail prévoit qu'à défaut des pièces établissant la réalisation des actions, celles-ci sont réputées ne pas avoir été exécutées et donnent lieu au remboursement des sommes perçues. Le référentiel de contrôle des financeurs fait des registres de présence signés une preuve essentielle, et exige que les registres portent les dates, les lieux, les formateurs et les présences.

5.1 — La feuille appartient au service pédagogique

Elle est remise au Prestataire en début de séance par le service pédagogique du Client, qui vient ensuite la reprendre. Le Prestataire la signe, la fait signer par les apprenants présents, ne la conserve pas et la restitue lorsqu'elle est relevée. Il ne l'emporte pas, ne la photographie pas en remplacement et ne la transmet par aucun autre canal.

5.2 — Ce qui n'est jamais permis

Signer à la place d'un apprenant. Attester d'une séance qui n'a pas eu lieu. Porter une mention sur la feuille après son relevé.

Article 6 — Le cahier de texte

À l'issue de la séance, le Prestataire consigne le contenu traité, les difficultés rencontrées et le travail donné. Cette consignation est due à la clôture de la séance.

Source : le contrôle pédagogique et les exigences des financeurs relatives aux registres de formation.

Article 7 — Le suivi au fil de l'année

7.1 — Livret d'apprentissage

Le Prestataire renseigne, à chaque semestre, le livret de chaque apprenti : évaluation des acquis au regard de la certification visée et appréciation. Le référentiel national qualité impose au Client d'assurer la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise ; le livret est l'outil qui en fait la preuve, et le référentiel de contrôle des financeurs en fait une pièce essentielle de la supervision de l'alternance.

7.2 — États d'avancement de la progression

Le Prestataire rend compte de l'avancement de sa progression quatre fois dans l'année : au milieu de chaque semestre, puis avant chaque conseil de classe.

Ces points n'ont pas le même objet. À mi-semestre, il s'agit d'un point court : la progression est-elle tenue, et sinon quelles séquences ont glissé. Avant le conseil de classe, il s'agit de l'état complet : ce qui a été traité, ce qui a glissé, le rattrapage prévu. La progression initiale n'est pas réécrite — elle demeure la référence, et l'état en montre l'écart.

7.3 — Notes et évaluations

Le Prestataire remet les notes et appréciations dans les délais communiqués, afin qu'elles soient exploitables pour les conseils de classe et les livrets.

Une moyenne n'est représentative que si elle repose sur assez de notes. Chaque module comporte donc, par semestre, au moins deux notes de contrôle continu, auxquelles s'ajoutent les notes des évaluations blanches selon le nombre d'épreuves du module.

7.4 — Appréciations

L'appréciation accompagne le parcours de l'apprenant : elle situe son niveau au regard du niveau attendu, donne un conseil de progression, met en avant un point fort et, s'il y a lieu, signale un comportement qui entrave la progression.

Deux pratiques sont exclues : reprendre une même appréciation à l'identique lorsque le Prestataire intervient sur plusieurs modules, et s'en tenir à une formule générale du type « bon étudiant » ou « peut mieux faire ». L'une et l'autre privent le conseil de classe de ce qu'il est venu chercher.

7.5 — Conseils de classe

Le Prestataire se rend disponible pour les conseils de classe des formations où il intervient. Les convocations sont adressées au moins quinze jours à l'avance.

7.6 — Réunions d'harmonisation

Le Prestataire participe à au moins deux réunions d'harmonisation pédagogique par trimestre, convoquées au moins dix jours à l'avance. Les guides du contrôle pédagogique attendent des progressions harmonisées entre formateurs d'une même formation.

7.7 — Enquêtes de satisfaction

Le Prestataire relaie les enquêtes de satisfaction auprès des apprenants et répond aux enquêtes qui lui sont adressées en qualité d'intervenant. Le référentiel national qualité impose le recueil des appréciations des parties prenantes, dont les intervenants extérieurs.

Article 8 — Les apprenants

8.1 — Situations de handicap

Le Prestataire applique les aménagements décidés avec le référent handicap du Client, signale toute difficulté observée et sait à qui s'adresser. Le référentiel national qualité impose au Client de mobiliser les expertises et réseaux nécessaires pour accueillir et former les publics en situation de handicap.

8.2 — Apprenants mineurs

Le Client accueille des apprentis mineurs. Les échanges avec eux se tiennent par les canaux du Client ; aucune rencontre individuelle n'a lieu hors des locaux ni hors du temps de formation. Toute situation préoccupante est signalée immédiatement au Client.

8.3 — Non-discrimination et respect

Le Prestataire s'abstient de tout propos ou comportement discriminatoire, de tout harcèlement et de toute atteinte à la dignité des personnes. Il respecte le principe de neutralité dans l'exercice de sa mission.

Article 9 — Les décisions relatives à l'accès, à l'ordre et à la discipline

L'accès aux locaux, l'ordre et la discipline ne relèvent pas de la mission du Prestataire. Ils sont régis par le règlement intérieur applicable aux apprenants et par les décisions de la direction et du service pédagogique, dont le Client répond seul devant les apprenants, leurs employeurs et les autorités.

Il en résulte trois règles.

Le Prestataire applique la règle d'accueil des retardataires arrêtée par le Client. Il ne fait pas entrer en séance un apprenant à qui l'accès a été refusé, et ne revient pas sur une décision prise par le service pédagogique.

Le relevé de la feuille d'émargement n'est pas une fenêtre d'arrivée. Un apprenant présent dans la salle y a été admis ; celui à qui l'accès a été refusé n'y entre pas davantage parce que la feuille n'est pas encore relevée.

Le Prestataire ne contredit pas ces décisions devant les apprenants. S'il les estime inopportunes, il le fait savoir au service pédagogique, hors de la salle.

Le non-respect de ces règles constitue un manquement : il place le Client en porte-à-faux vis-à-vis d'une décision dont il répond, et fausse la preuve de présence de la séance.

Article 10 — Les demandes étrangères à l'enseignement

Pour toute demande qui ne relève pas de l'enseignement qu'il dispense — scolarité, contrat d'apprentissage, absences et retards, examens et inscriptions, facturation, aménagements, situation personnelle — le Prestataire oriente l'apprenant vers l'accueil.

Il ne se prononce pas sur le fond, et n'indique pas quel service serait compétent.

La raison est simple : une information donnée par quelqu'un qui n'a pas la main sur le dossier engage le Client vis-à-vis de l'apprenant et de son employeur. Une réponse approximative, même donnée de bonne foi, crée un différend qu'il faut ensuite défaire — et c'est le Client qui le défait.

Article 10 bis — Ce que le Prestataire dit de l'école

Le Prestataire peut critiquer l'organisation, une décision ou une formation du Client. Il le fait auprès du service pédagogique ou de la direction, hors de la présence des apprenants. Une critique faite ainsi n'est jamais un manquement.

Il s'abstient en revanche de tout dénigrement du Client, de ses formations ou de son équipe : devant les apprenants, auprès de leurs employeurs, ou en public, y compris sur les réseaux sociaux.

Pendant la durée du contrat, il ne conseille à aucun apprenant du Client de quitter sa formation ou de s'inscrire dans un autre établissement, y compris un établissement où il intervient.

La raison : un apprenant juge son école sur la parole de ceux qui l'enseignent. Une critique dite en classe engage le Client sans qu'il puisse y répondre, et c'est lui qui en répond ensuite devant l'apprenant et son employeur.

Le dénigrement et l'incitation au départ constituent un manquement grave (article 13 de la présente charte, article 15.3 du contrat).

Article 11 — Les évaluations et les examens

11.1 — Évaluations internes

Le Prestataire peut être sollicité pour concevoir, surveiller et corriger les évaluations organisées par le Client — contrôle continu, devoirs surveillés, examens blancs. Ces prestations sont comprises dans le tarif, dans les conditions de l'article 5 du contrat.

11.2 — Les épreuves blanches

Elles préparent aux conditions réelles de l'examen : elles en suivent donc les règles. Ce qui suit vaut pour toutes les certifications préparées par le Client — brevets de technicien supérieur, titres professionnels, bachelors et mastères — et non pour les seuls BTS blancs.

Le sujet s'inscrit strictement dans le référentiel de la certification, sur le fond comme sur la forme. Il est proposé par le Prestataire en charge du module, puis validé avant l'épreuve selon le circuit indiqué par le Client, qui peut en demander la révision.

Les copies sont anonymes. Un identifiant unique remplace le nom sur la copie. Le Prestataire ne cherche pas à lever cet anonymat ; il ne le lève pas davantage lorsqu'il croit reconnaître une écriture.

La correction se fait sur une grille propre à l'épreuve, portant un barème détaillé et les critères de notation, validée avant le début des corrections. Le Prestataire renseigne une grille par copie, où figurent le numéro d'anonymat, la date de l'épreuve, la date de correction et sa signature. Copies et grilles sont remises ensemble au service pédagogique, qui les archive et les restitue aux apprenants.

Le Prestataire conserve son relevé de notes par numéro d'anonymat jusqu'à la saisie définitive : la table de correspondance ne lui est communiquée qu'après la correction, et sans ce relevé, les notes ne peuvent plus être rattachées à leur auteur.

La remise a un délai : **quinze jours ouvrés** après l'épreuve. Passé ce terme, le Client ne peut plus ni restituer aux apprenants, ni instruire une réclamation, ni présenter la pièce au certificateur qui la demande. Le Prestataire ne conserve aucune copie ni aucune grille nominative après remise.

Lorsque l'épreuve ne produit pas de copie — exposé, soutenance, mise en situation, entretien — l'obligation porte sur ce qu'elle produit réellement : la grille d'évaluation renseignée pour chaque candidat, portant la note et les observations qui la motivent, le support remis par l'apprenant s'il en existe un, et la date de passage. Le délai est le même. Ce qui compte n'est pas la nature du support, mais que la note puisse être expliquée à qui la conteste.

Pour les épreuves orales, les modèles de comptes rendus officiels du certificateur sont utilisés tels quels.

Pour les titres professionnels, le Prestataire remet en outre le **tableau de groupe** renseigné pour l'ensemble des candidats de la session, et les **grilles de notation au format exigé par le référentiel du titre**, ni transposées ni reformatées. Le Client lui fournit les modèles en vigueur avant l'épreuve : leur forme n'est pas laissée à son appréciation, et il n'a pas à la deviner.

La prestation d'évaluation n'est achevée qu'à la remise. Elle comprend la conduite de l'épreuve, la correction et la remise des pièces ci-dessus. Tant que ces pièces manquent, la prestation demeure incomplète : elle n'est pas portée à l'état de service et n'est pas facturable. Il ne s'agit ni d'une pénalité ni d'une retenue sur une prestation exécutée — c'est le constat qu'elle ne l'est pas encore. Le Client signale au Prestataire toute pièce manquante avant d'arrêter l'état de service et lui laisse cinq jours ouvrés pour la produire ; la prestation est facturable dès la remise, sans diminution.

11.3 — Épreuves certificatives

Les épreuves conduisant à la certification obéissent aux règles du certificateur, qui diffèrent selon les formations : jury habilité, centre d'examen, incompatibilités. Le Prestataire n'y intervient que s'il remplit les conditions posées par le certificateur.

11.4 — Sessions de titres professionnels

Pendant une session, les formateurs sont tenus à l'écart des candidats et du jury. Le Prestataire ne surveille pas et n'évalue pas les candidats qu'il a formés. Le non-respect de cette règle expose la session à l'invalidation.

Article 12 — Les données personnelles

Le Prestataire n'utilise les données des apprenants que pour l'exécution de sa mission, ne les conserve pas au-delà et ne les communique à personne. Les conditions détaillées de ce traitement figurent à l'annexe 2.

Article 13 — Ce qui constitue un manquement grave

Relèvent de la résiliation immédiate prévue à l'article 15 du contrat : l'atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou à la dignité d'un apprenant ; le comportement discriminatoire ou le harcèlement ; la signature d'un émargement pour le compte d'un apprenant ou l'attestation d'une séance non réalisée ; la fausse déclaration relative aux titres, à la déclaration d'activité, à l'honorabilité ou à l'assurance ; la divulgation de données personnelles ; l'abandon d'un groupe sans information préalable ; le dénigrement du Client, de ses formations ou de son équipe ; l'incitation d'un apprenant, pendant le contrat, à quitter sa formation ou à rejoindre un autre établissement ; le refus de communiquer une pièce nécessaire à un contrôle.

Sources

Code du travail

- Article L6362-6 — justification de la réalité des actions de formation : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000037387628

Référentiel national qualité — indicateurs 13 (coordination et progressivité des apprentissages en centre et en entreprise), 21 (compétences des intervenants), 26 (publics en situation de handicap) et 30 (appréciations des parties prenantes)

- Arrêté du 6 juin 2019 : https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000038565293
- Guide de lecture, version 9 du 8 janvier 2024, DGEFP : https://travail-emploi.gouv.fr/referentiel-national-qualite-guide-de-lecture-qualiopi

Contrôle pédagogique des formations par apprentissage

- Décret n° 2018-1210 du 21 décembre 2018 : https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000037848315
- Articles R6251-1 à R6251-4 du code du travail : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000037872716
- Guides et grilles publiés par les missions académiques de contrôle pédagogique de l'apprentissage, dont les attentes relatives aux progressions sont reprises ci-dessus.

Référentiel de contrôle des financeurs

- Manuel d'interprétation du référentiel de contrôle qualité D²OF, millésime 2026, publié par le GIE D²OF — registres de présence, actualisation des contenus, supervision de l'alternance, encadrement de la sous-traitance : https://www.data-dock.fr/sites/default/files/2026-03/Manuel%20d%27interpr%C3%A9tation%20du%20R%C3%A9f%C3%A9rentiel%202026.pdf Le document demeure la propriété du GIE et sa reproduction est réservée : il est ici cité et lié, jamais reproduit.
- Article R6316-7 du code du travail — fondement des contrôles des financeurs et de leur exercice par une structure mandatée : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000048867688