

AL COMMUNICATION

25 rue Pille Bourse

33310 Lormont

Email: contact@al-communication.fr

Tel: +33623580252

CHARTRE QUALITÉ ET ENGAGEMENT DES INTERVENANTS

AL COMMUNICATION – Référentiel Qualiopi

Version septembre 2026

Préambule

AL COMMUNICATION s'engage à garantir la qualité de ses actions de formation et à respecter les exigences applicables du Référentiel National Qualité – Qualiopi.

Dans ce cadre, tout formateur, intervenant ou sous-traitant participant à une action organisée par AL COMMUNICATION contribue directement à la qualité pédagogique, administrative et organisationnelle des prestations.

La présente charte définit les engagements attendus de chaque intervenant.

Elle complète, selon la situation, le contrat-cadre de sous-traitance, la convention d'intervention, les procédures internes et les documents qualité d'AL COMMUNICATION.

Le signataire s'engage à prendre connaissance de ces règles et à les respecter pendant toute la durée de sa collaboration avec AL COMMUNICATION.

Article 1 – Compétences et qualifications

L'intervenant s'engage à disposer des compétences, connaissances, qualifications et/ou expériences professionnelles nécessaires aux formations qui lui sont confiées.

Il s'engage à :

- transmettre à AL COMMUNICATION un CV actualisé ainsi que les justificatifs de qualifications et de compétences demandés ;
- signaler toute évolution susceptible d'avoir une incidence sur sa capacité à assurer les formations confiées ;
- maintenir et développer régulièrement ses compétences professionnelles, techniques et pédagogiques ;
- participer aux entretiens et évaluations organisés par AL COMMUNICATION dans le cadre du suivi des intervenants ;
- transmettre, à la demande d'AL COMMUNICATION, les justificatifs permettant d'attester de sa professionnalisation et de sa formation continue.

Les informations relatives aux compétences, qualifications et actions de professionnalisation sont conservées dans la fiche intervenant Digiforma.

Article 2 – Analyse des besoins du bénéficiaire

Lorsque cette mission lui est confiée, l'intervenant participe à l'analyse des besoins du bénéficiaire avant le démarrage de la formation.

Il veille notamment à identifier :

- les attentes et objectifs professionnels ;
- le niveau et les connaissances préalables ;
- l'expérience du bénéficiaire ;
- les éventuelles contraintes liées à son activité ;
- les besoins spécifiques pouvant nécessiter une adaptation pédagogique ;
- toute situation susceptible d'avoir une incidence sur le bon déroulement de la formation.

Toute information nécessitant une adaptation particulière est transmise à AL COMMUNICATION.

Article 3 – Respect du programme et des objectifs

L'intervenant s'engage à respecter les objectifs, le contenu, la durée et les modalités pédagogiques définis dans le programme de formation et les documents contractuels.

Il peut adapter ses méthodes pédagogiques au niveau, aux besoins et à la progression des bénéficiaires, sans modifier les objectifs essentiels de la formation.

Toute modification importante du programme, des horaires, du calendrier ou des modalités de réalisation doit être préalablement portée à la connaissance d'AL COMMUNICATION.

Article 4 – Organisation pédagogique

L'intervenant prépare son intervention et utilise des méthodes pédagogiques adaptées aux objectifs et au public concerné.

Il veille à favoriser :

- la participation active des bénéficiaires ;
- la compréhension des contenus ;
- la mise en pratique ;
- les échanges professionnels ;
- la progression pédagogique ;
- l'acquisition des connaissances et compétences visées.

AL COMMUNICATION

25 rue Pille Bourse

33310 Lormont

Email: contact@al-communication.fr

Tel: +33623580252

Il utilise les supports et outils nécessaires au bon déroulement de son intervention.

Article 5 – Moyens matériels et techniques

L'intervenant dispose du matériel professionnel, pédagogique, informatique et technique nécessaire à la réalisation de son intervention.

Pour les formations en visioconférence, l'intervenant utilise son propre équipement informatique, sa connexion internet ainsi que son outil Zoom lorsque celui-ci est nécessaire à la réalisation de la prestation.

Pour les formations en e-learning, AL COMMUNICATION met à disposition l'environnement Digiforma et les accès nécessaires.

Pour les formations présentielles, AL COMMUNICATION organise la réservation et le règlement des salles nécessaires à la formation.

L'intervenant signale sans délai toute difficulté matérielle ou technique susceptible d'affecter la qualité ou la continuité de la formation.

Article 6 – Accueil, accompagnement et suivi des bénéficiaires

L'intervenant veille à assurer un accueil professionnel et respectueux des bénéficiaires.

Il présente notamment :

- les objectifs et le déroulement de la formation ;
- les modalités pédagogiques ;
- les modalités d'évaluation ;
- les règles nécessaires au bon déroulement de la session ;
- les modalités permettant de solliciter une aide pédagogique ou technique lorsque cela est nécessaire.

Il reste disponible pour répondre aux questions en lien avec la formation et signale à AL COMMUNICATION toute difficulté importante rencontrée par un bénéficiaire.

Article 7 – Assiduité et traçabilité

L'intervenant s'engage à respecter les procédures de suivi et de traçabilité définies par AL COMMUNICATION.

Selon les modalités de la formation, il veille notamment à la bonne réalisation ou au contrôle :

- des émargements ;
- des présences ;
- des connexions ;
- des activités pédagogiques ;
- des travaux demandés ;
- des évaluations et quiz ;
- des éléments permettant de justifier la réalisation effective de la formation.

Les documents demandés doivent être complétés avec exactitude et transmis dans les délais prévus.

Article 8 – Évaluation des acquis

L'intervenant met en œuvre les modalités d'évaluation prévues pour la formation.

Il s'engage à :

- évaluer la progression du bénéficiaire ;
- utiliser les outils d'évaluation prévus ;
- renseigner les résultats lorsque cela est demandé ;
- signaler les difficultés significatives ;
- proposer, lorsque cela est pertinent, une adaptation ou une action corrective.

Les évaluations doivent permettre de vérifier l'atteinte des objectifs pédagogiques annoncés.

Article 9 – Évaluation de la formation et amélioration continue

À l'issue de son intervention, l'intervenant participe à l'évaluation de la session.

Il complète notamment l'évaluation de l'intervention/formateur prévue par AL COMMUNICATION.

Cette évaluation permet d'identifier :

- les points satisfaisants ;
- les éventuelles difficultés rencontrées ;
- les remarques des bénéficiaires ;
- les besoins d'évolution du programme ou des supports ;
- les améliorations pédagogiques ou organisationnelles envisageables.

Cette évaluation est conservée dans la fiche intervenant Digiforma et contribue au processus d'amélioration continue d'AL COMMUNICATION.

Article 10 – Accueil des personnes en situation de handicap

L'intervenant s'engage à contribuer à l'accessibilité des formations aux personnes en situation de handicap.

AL COMMUNICATION

25 rue Pille Bourse

33310 Lormont

Email: contact@al-communication.fr

Tel: +33623580252

Lorsqu'un besoin spécifique est identifié, il en informe AL COMMUNICATION et participe à la recherche d'une adaptation pédagogique appropriée lorsque celle-ci relève de son intervention.

Le référent handicap d'AL COMMUNICATION est :

Adamas LY

contact@al-communication.fr

L'intervenant ne doit pas prendre seul une décision susceptible d'exclure un bénéficiaire en raison de sa situation de handicap.

Lorsque cela est nécessaire, AL COMMUNICATION et son référent handicap peuvent mobiliser ou orienter le bénéficiaire vers un partenaire ou un organisme spécialisé.

Article 11 – Respect des personnes et prévention des violences, du harcèlement et des discriminations

L'intervenant s'engage à adopter en toutes circonstances une attitude professionnelle, respectueuse et non discriminatoire.

Aucun comportement relevant notamment :

- de la violence physique ou verbale ;
- du harcèlement moral ou sexuel ;
- des agissements sexistes ;
- de la discrimination ;
- de l'intimidation ;
- ou de toute atteinte à la dignité d'une personne

n'est toléré dans le cadre des formations organisées par AL COMMUNICATION.

Tout fait préoccupant dont l'intervenant serait victime ou témoin doit être signalé à :

Adamas LY – Référent AL COMMUNICATION

contact@al-communication.fr

L'intervenant s'engage à respecter la confidentialité des situations portées à sa connaissance et à coopérer avec AL COMMUNICATION dans leur traitement.

Article 12 – Santé, sécurité et prévention des risques

L'intervenant prend connaissance des règles de santé et de sécurité applicables au lieu de formation et veille à leur respect.

Il s'engage à signaler immédiatement tout incident, accident, danger ou situation susceptible de porter atteinte à la sécurité d'un bénéficiaire ou d'un intervenant.

Il contribue aux actions de prévention définies par AL COMMUNICATION et prend connaissance, lorsque cela est nécessaire à son intervention, des informations pertinentes issues du **Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)**.

Article 13 – Réclamations et difficultés rencontrées

Toute insatisfaction, réclamation ou difficulté significative exprimée par un bénéficiaire doit être transmise à AL COMMUNICATION afin qu'elle puisse être enregistrée et traitée conformément au processus de gestion des réclamations.

L'intervenant ne doit pas dissimuler une réclamation ou un incident susceptible d'avoir une incidence sur la qualité de la prestation.

Il contribue, lorsque cela est nécessaire, à l'analyse de la situation et à la mise en œuvre des actions correctives.

Article 14 – Confidentialité et protection des données

L'intervenant s'engage à respecter la confidentialité des informations auxquelles il peut avoir accès dans le cadre de son intervention.

Les données personnelles relatives aux bénéficiaires ne peuvent être utilisées que pour les besoins de la formation et conformément aux instructions d'AL COMMUNICATION et à la réglementation applicable en matière de protection des données.

L'intervenant s'interdit notamment de transmettre à des tiers des données, documents, photographies ou informations concernant les bénéficiaires sans autorisation.

Article 15 – Propriété intellectuelle

L'intervenant respecte les droits de propriété intellectuelle attachés aux supports, méthodes, documents, outils et ressources utilisés dans le cadre des formations.

Il garantit disposer des droits nécessaires sur les contenus qu'il fournit ou utilise dans le cadre de son intervention.

Les conditions particulières relatives à l'utilisation des supports pédagogiques sont définies, le cas échéant, dans le contrat-cadre ou la convention d'intervention.

Article 16 – Veille et évolution des pratiques

Dans le cadre de son domaine d'expertise, l'intervenant s'engage à maintenir ses connaissances à jour et à prendre en compte les évolutions :

- professionnelles ;
- réglementaires ;
- techniques ;

AL COMMUNICATION

25 rue Pille Bourse

33310 Lormont

Email: contact@al-communication.fr

Tel: +33623580252

- pédagogiques ;
- technologiques

susceptibles d'avoir une incidence sur les formations qu'il dispense.

Il peut transmettre à AL COMMUNICATION toute information utile permettant de faire évoluer les contenus, outils ou modalités pédagogiques.

Article 17 – Respect du système qualité AL COMMUNICATION

L'intervenant reconnaît que son intervention s'inscrit dans le système qualité d'AL COMMUNICATION.

Il s'engage à respecter les procédures et documents qui lui sont applicables et à fournir les éléments de preuve demandés dans les délais définis.

Il accepte de coopérer avec AL COMMUNICATION dans le cadre :

- du suivi qualité des prestations ;
- des évaluations de ses interventions ;
- des entretiens de suivi ;
- des audits Qualiopi ;
- des contrôles réalisés par les organismes financeurs ou autorités compétentes ;
- des actions d'amélioration continue.

Le guide officiel rappelle que la responsabilité de la chaîne qualité appartient au donneur d'ordre et que celui-ci doit mettre en place des modalités permettant de vérifier le respect du référentiel par ses sous-traitants. [Travail-Emploi](#)

Article 18 – Non-respect de la charte

Le non-respect des engagements prévus par la présente charte peut donner lieu à un échange avec le responsable pédagogique et à la mise en place d'une action corrective.

En cas de manquement important ou répété, AL COMMUNICATION pourra prendre les mesures prévues par le contrat ou la convention liant les parties, pouvant aller jusqu'à l'interruption de la collaboration dans les conditions contractuellement prévues.

ENGAGEMENT DE L'INTERVENANT

Je soussigné(e) :

Nom et prénom : LY Christelle

déclare avoir pris connaissance de la présente **Charte Qualité et Engagement des Intervenants – AL COMMUNICATION**.

Je m'engage à respecter les règles, procédures et exigences qualité qui y sont définies dans le cadre des actions de formation qui me sont confiées.

Je m'engage également à informer AL COMMUNICATION de toute difficulté susceptible d'affecter la qualité, la sécurité, l'accessibilité ou le bon déroulement d'une formation.

Fait à Lormont

Le :01 / .09.... 2026....

Mention manuscrite : « Lu et approuvé – Bon pour engagement »

Signature AL COMMUNICATION :

AL communication
Adamas LY
11 Rue Alain Resnais - 33310 LORMONT
Tél: 06 23 58 02 52
N° Actif: 75331079033
Siret: 537 431 629 00022

Signature de l'intervenant :

lu et approuvé bon pour engagement