

IMP INTERNATIONAL

Formez. Transmettez. Élevez.

**RECUEIL
DES CHARTES**

Engagements individuels et institutionnels

*Annexe du Manuel Qualité MQU-2026-001
Édition 20 / 04 / 2026*

Sommaire et mode d'emploi

Ce recueil regroupe les huit chartes en vigueur chez IMP International. Il se décompose en deux parties :

- Partie I — Six chartes individuelles signées par chaque apprenti ou stagiaire, à l'issue des six séquences du module « Vivre Ensemble et Devenir Citoyen » (Indicateur 14 du référentiel national qualité).
- Partie II — Deux chartes institutionnelles portées par l'organisme : la Charte Qualité et la Charte de l'Alternance.

■ Partie I — Chartes individuelles (parcours apprenti)

Code	Intitulé	Rattachement
CHARTE 01	Charte citoyenne — « Je m'engage à respecter, à participer, à m'impliquer »	Séquence 1 — Citoyenneté Indicateur 14
CHARTE 02	Charte Diversité et Inclusion	Séquence 2 — Diversité Indicateurs 14 et 26
CHARTE 03	Mini-chartre numérique de bonnes pratiques	Séquence 3 — Usages numériques Indicateur 14
CHARTE 04	Charte VSS — « Je m'engage à respecter, à alerter, à soutenir »	Séquence 4 — VSS (PMQ.05.11) Indicateur 14
CHARTE 05	Charte numérique anti-harcèlement	Séquence 5 — Harcèlement (PMQ.05.12) Indicateur 14
CHARTE 06	Engagement santé — « Je prends soin de moi, j'alerte si besoin »	Séquence 6 — Addictions (PMQ.05.13) Indicateur 14

■ Partie II — Chartes institutionnelles (portées par l'organisme)

Code	Intitulé	Rattachement
CHARTE 07	Charte Qualité IMP International	Tous publics, tous parcours Indicateurs 1, 9, 30, 31, 32
CHARTE 08	Charte de l'Alternance (CFA)	Apprentis et maîtres d'apprentissage Indicateurs 13, 20, 28

Modalités de signature et d'archivage

- Les chartes individuelles (01 à 06) sont remises à l'apprenti à l'issue de chaque séquence du module « Vivre Ensemble et Devenir Citoyen ».
- L'apprenti les signe en deux exemplaires : un pour lui, un pour son dossier individuel.
- Le dossier individuel est conservé 5 ans au siège social (procédure interne PMQ.05.07 — archivage).
- Les chartes institutionnelles (07 et 08) sont affichées dans tous les lieux d'activité et publiées sur imp-international.com.
- Elles sont remises en version imprimée lors de l'entrée en formation.

CHARTRE 01 — CITOYENNE**Je m'engage à respecter, à participer, à m'impliquer**

Parce que la formation est un moment de citoyenneté active, je m'engage à vivre pleinement les valeurs républicaines au sein d'IMP International.

1. Références et valeurs

La République française est fondée sur des valeurs communes : Liberté, Égalité, Fraternité, Laïcité. L'article 1er de la Constitution dispose que « la France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale ». Ces valeurs s'appliquent à tout lieu d'enseignement, y compris les centres de formation professionnelle et les CFA.

2. Je m'engage à RESPECTER

- Les personnes autour de moi — apprentis, formateurs, personnels administratifs, intervenants extérieurs, maîtres d'apprentissage, visiteurs — sans distinction d'origine, de sexe, d'orientation sexuelle, d'identité de genre, d'âge, de convictions religieuses ou politiques, d'état de santé ou de situation de handicap.
- Les locaux et le matériel mis à ma disposition (salles de formation, plateforme e-learning, équipements sportifs).
- Les règles de vie collective : horaires, ponctualité, tenue adaptée, règlement intérieur.
- Les symboles de la République (drapeau, devise, hymne) et les principes de laïcité et de neutralité au sein des espaces de formation.
- La confidentialité des informations professionnelles dont j'ai connaissance dans le cadre de mes mises en situation ou de mon entreprise d'accueil.

3. Je m'engage à PARTICIPER

- Activement aux séquences pédagogiques, aux travaux individuels et collectifs, aux mises en situation et aux évaluations.
- Au dialogue constructif : poser des questions, formuler des propositions, faire des retours d'expérience.
- Aux temps collectifs (journées d'intégration, temps citoyens, événements sportifs, mobilités) lorsqu'ils sont proposés.

- Aux enquêtes de satisfaction (à chaud, à froid à J+6 mois) pour contribuer à l'amélioration continue de la formation.
- Si je suis apprenti : à l'élection du représentant des apprentis au Conseil de perfectionnement, en tant qu'électeur ou candidat.

4. Je m'engage à M'IMPLIQUER

- Dans la construction de mon projet professionnel, en lien avec ma formatrice référente et mon maître d'apprentissage.
- Dans la vie de mon entreprise d'accueil, en respectant ses règles et ses usages.
- Dans les ateliers d'éducation à la citoyenneté et de lutte contre les discriminations.
- En signalant tout dysfonctionnement, comportement inapproprié ou situation de détresse (la mienne ou celle d'un tiers).
- En portant les valeurs de respect, de fraternité et d'engagement dans les milieux que j'encadrerai ou fréquenterai à l'issue de la formation.

Ressources utiles — République et citoyenneté

- Défenseur des droits : 09 69 39 00 00 — defenseurdesdroits.fr
- Service public : service-public.fr
- Charte de la laïcité à l'école (consultable en ligne)
- Canopé — ressources citoyennes et de la République : reseau-canope.fr

<p>Le / la bénéficiaire,</p> <p>Nom — Prénom : _____</p> <p>Fait à : _____</p> <p>Date : _____</p> <p><i>Signature précédée de la mention « Lu et approuvé » :</i></p>	<p>La Responsable pédagogique, Sylvane VERDONCK</p> <p>Fait à : _____</p> <p>Date : _____</p> <p><i>Signature et cachet :</i></p>
---	---

CHARTRE 02 — DIVERSITÉ ET INCLUSION

L'égalité et la différence comme forces

Je reconnais que chaque personne est unique. Je m'engage à défendre et promouvoir la diversité et l'inclusion dans tous les espaces de formation et de travail que je fréquente.

▪ 1. Cadre juridique

La loi française protège toute personne contre les discriminations. L'article L. 1132-1 du Code du travail interdit toute discrimination fondée sur l'un des 25 critères protégés. L'article L. 1142-2-1 du Code du travail interdit les agissements sexistes. L'article 225-1 du Code pénal punit les discriminations de 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.

▪ 2. Les 25 critères protégés par la loi

Origine • Sexe • Mœurs • Orientation sexuelle • Identité de genre • Âge • Situation de famille • Grossesse • Caractéristiques génétiques • Particulière vulnérabilité résultant de la situation économique • Appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une prétendue race • Opinions politiques • Activités syndicales ou mutualistes • Convictions religieuses • Apparence physique • Nom de famille • Lieu de résidence • Domiciliation bancaire • État de santé • Perte d'autonomie • Handicap • Capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français • Qualité de lanceur d'alerte • Qualité de victime ou de témoin de faits qualifiés de crime ou délit

▪ 3. Je m'engage à

- Considérer chaque personne avec dignité et respect, quelles que soient ses caractéristiques, ses différences ou ses convictions.
- Refuser et dénoncer toute forme de discrimination, d'agissement sexiste, d'injure raciste, homophobe, transphobe, handiphobe ou liée à la religion.
- Ne pas relayer ni amplifier stéréotypes, préjugés, blagues ou contenus dévalorisants pour un groupe humain.
- Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap dans les pratiques sportives, les travaux de groupe et la vie quotidienne de la formation.
- Reconnaître la diversité culturelle, sociale, religieuse et intellectuelle comme une richesse collective.

- Accepter et valoriser la mixité dans tous les espaces : équipes mixtes, inclusion des jeunes filles dans les disciplines sportives traditionnellement masculines, accueil des apprentis d'origines et de parcours variés.
- Adopter une posture inclusive dans ma future pratique d'éducateur ou de formateur : adapter mes supports, mon vocabulaire, mon regard.

■ 4. Je m'engage aussi à SIGNALER

Si je subis ou si je suis témoin d'une discrimination, d'un propos ou d'un comportement à caractère raciste, sexiste, homophobe, transphobe ou handiphobe, je sais qu'il existe plusieurs recours :

- Ma formatrice référente : Sylvane VERDONCK (rp@imp-international.com).
- La Présidente et Référente Handicap : Marie-Céline FERLA (handicap@imp-international.com).
- Le Défenseur des droits : 09 69 39 00 00 — defenseurdesdroits.fr
- La plateforme officielle antidiscriminations.fr — 3928.

Ressources et partenaires

- Défenseur des droits : defenseurdesdroits.fr
- Anti-discriminations : antidiscriminations.fr — 3928 (gratuit)
- AGEFIPH : agefiph.fr (handicap et emploi)
- Cap Emploi (insertion professionnelle des personnes en situation de handicap)
- SOS Racisme : sos-racisme.org

<p>Le / la bénéficiaire,</p> <p>Nom — Prénom : _____</p> <p>Fait à : _____</p> <p>Date : _____</p> <p><i>Signature précédée de la mention « Lu et approuvé » :</i></p>	<p>La Responsable pédagogique, Sylvane VERDONCK</p> <p>Fait à : _____</p> <p>Date : _____</p> <p><i>Signature et cachet :</i></p>
---	---

CHARTRE 03 — NUMÉRIQUE DE BONNES PRATIQUES

Ma posture numérique responsable

Je suis acteur de mon identité numérique. Je m'engage à adopter un comportement responsable et bienveillant sur internet, les réseaux sociaux et les plateformes de formation.

1. Pourquoi cette charte ?

L'empreinte numérique est la trace que nous laissons lors de chaque activité en ligne. Elle peut durablement affecter notre réputation personnelle et professionnelle. Dans le cadre d'une formation, les usages numériques doivent être pensés avec responsabilité : ils engagent l'image du bénéficiaire, de ses pairs, de ses formateurs et de l'organisme.

2. Les cinq règles d'or

Règle	Ce que cela signifie
1. RESPECTER	Je respecte l'intimité d'autrui. Je ne prends pas de photo ou de vidéo sans le consentement explicite de la personne concernée.
2. PROTÉGER	Je protège mes propres données : paramètres de confidentialité activés, mots de passe forts, double authentification sur mes comptes sensibles.
3. VÉRIFIER	Je vérifie les informations avant de les partager. Je ne relaie pas de fausses nouvelles ni de contenus non vérifiés.
4. SIGNALER	Je signale tout contenu illicite ou violent sur la plateforme officielle Pharos (internet-signalement.gouv.fr) et j'alerte la Référente Harcèlement.
5. ASSUMER	Je sais que ce que je publie en ligne peut être conservé, copié, partagé, retrouvé des années plus tard. Je rédige mes messages comme si ma formatrice, mon employeur et ma famille allaient les lire.

3. Usages proscrits

- Publier ou diffuser des photos, vidéos ou captures d'écran d'apprentis, de formateurs ou de tiers sans leur consentement écrit.
- Participer à la diffusion de contenus humiliants, moqueurs ou dégradants dans les groupes WhatsApp, Snapchat, Discord ou toute messagerie liée à la formation.

- ❑ Relayer des propos à caractère raciste, sexiste, homophobe, transphobe, handiphobe ou religieusement injurieux.
- ❑ Usurper l'identité d'un autre apprenti, formateur ou salarié.
- ❑ Utiliser les outils pédagogiques (plateforme IMP Learning, chats, forums) à des fins non liées à la formation.
- ❑ Pirater, contourner ou altérer le fonctionnement des outils numériques mis à disposition.

▪ 4. Droit à l'image et RGPD

Toute personne dispose d'un droit exclusif sur son image (Art. 9 Code civil). Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) garantit par ailleurs le droit d'accès, de rectification et d'effacement des données personnelles. Aucune image d'un apprenti ne peut être diffusée par l'organisme ou par un tiers sans son accord écrit.

Ressources et signalement

- Pharos — signalement de contenus illicites : internet-signalement.gouv.fr
- 3018 — Net Écoute (cyber-harcèlement, gratuit, anonyme)
- CNIL — protection des données : cnil.fr
- Jeu « Trace ton profil » (CNIL, pédagogique)

<p>Le / la bénéficiaire,</p> <p>Nom — Prénom : _____</p> <p>Fait à : _____</p> <p>Date : _____</p> <p><i>Signature précédée de la mention « Lu et approuvé » :</i></p>	<p>La Responsable pédagogique, Sylvane VERDONCK</p> <p>Fait à : _____</p> <p>Date : _____</p> <p><i>Signature et cachet :</i></p>
---	---

CHARTRE 04 — VSS

Je m'engage à respecter, à alerter, à soutenir

Je refuse toute forme de violence sexuelle ou sexiste. Je m'engage à être un acteur ou une actrice de la prévention, de l'écoute et du soutien aux victimes.

■ 1. Cadre juridique

Cette charte s'inscrit dans le cadre de la loi n° 2023-171 du 9 mars 2023, de la loi n° 2023-1196 du 18 décembre 2023 (Plein emploi), du décret n° 2023-1325 du 28 décembre 2023, des articles L. 1153-1 à L. 1153-6 du Code du travail et des articles 222-22 à 222-33 du Code pénal. Elle est associée à la procédure interne PMQ.05.11.

■ 2. Ce que je comprends

- Le harcèlement sexuel consiste en des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui portent atteinte à la dignité ou créent un environnement hostile (Art. L. 1153-1 C. trav.).
- L'agissement sexiste est un agissement lié au sexe d'une personne ayant pour objet ou effet de porter atteinte à sa dignité (Art. L. 1142-2-1 C. trav.).
- L'agression sexuelle est toute atteinte sexuelle commise avec violence, contrainte, menace ou surprise (Art. 222-22 C. pén.).
- Le viol est tout acte de pénétration sexuelle commis sur autrui par violence, contrainte, menace ou surprise (Art. 222-23 C. pén.).
- Depuis la loi 2021, la prescription pour les agressions sexuelles sur mineur est portée à 20 ans à partir de la majorité.

■ 3. Je m'engage à RESPECTER

- L'intégrité physique, psychologique et sexuelle de chaque personne rencontrée dans le cadre de la formation.
- Le consentement d'autrui, qui doit être libre, éclairé et réitéré dans toutes les interactions.
- Les limites que chaque personne pose, sans les discuter, les minimiser ou les franchir.
- La parole de toute personne qui dénonce un fait de VSS, sans la remettre en cause, sans la juger.

■ 4. Je m'engage à ALERTER

- Si je subis un fait de VSS, je sais que je peux saisir en confidentialité la Référente VSS d'IMP International (Sylvane VERDONCK — vss@imp-international.com) ou recourir aux dispositifs externes (3919, arretonslesviolences.gouv.fr, 17, 112).
- Si je suis témoin d'un fait de VSS (à l'encontre d'une apprentie, d'un(e) salarié(e), d'une enfant encadré(e) sur un terrain sportif), je sais que je peux signaler sans risque de représailles (Art. L. 1153-2 C. trav.).
- Dans le cadre de ma future pratique d'éducateur sportif, j'alerte immédiatement sur toute situation suspecte concernant un mineur dont j'ai la charge (Art. 434-3 C. pén. — non-dénonciation de mauvais traitement).

■ 5. Je m'engage à SOUTENIR

- Accueillir la parole d'une personne qui me confie un fait de VSS avec bienveillance, sans jugement, sans pression à porter plainte.
- Orienter vers les ressources adaptées : Référente VSS, 3919, CIDFF, médecine du travail, services de santé.
- Respecter la confidentialité de ce qui m'est confié et ne pas propager de rumeurs.
- Ne pas prendre parti publiquement avant que la procédure interne et / ou judiciaire ait été menée, au respect de la présomption d'innocence.

Numéros d'écoute et ressources d'urgence

- 3919 — Violences Femmes Info (gratuit, anonyme, 24h/24)
- 3018 — Cyber-harcèlement et violences numériques (gratuit)
- 17 / 112 — Urgence Police / Numéro européen
- 114 — SMS pour personnes sourdes ou malentendantes
- arretonslesviolences.gouv.fr — Plateforme officielle de signalement
- CIDFF Nord — accompagnement juridique gratuit
- Référente VSS IMP : Sylvane VERDONCK — vss@imp-international.com

<p>Le / la bénéficiaire,</p> <p>Nom — Prénom : _____</p> <p>Fait à : _____</p> <p>Date : _____</p> <p><i>Signature précédée de la mention « Lu et approuvé » :</i></p>	<p>La Référente VSS, Sylvane VERDONCK</p> <p>Fait à : _____</p> <p>Date : _____</p> <p><i>Signature et cachet :</i></p>
---	---

CHARTRE 05 — NUMÉRIQUE ANTI-HARCÈLEMENT**Zéro tolérance dans le monde physique et numérique**

Le harcèlement moral, sexuel et cyber-harcèlement n'ont pas leur place à IMP International. Je m'engage à adopter une posture d'écoute, de refus et d'action.

1. Ce que je comprends

Le harcèlement se caractérise par le critère de la **RÉPÉTITION** : des agissements répétés qui portent atteinte à la dignité ou altèrent la santé de la victime. Il peut prendre plusieurs formes :

- Harcèlement moral (Art. L. 1152-1 C. trav. et 222-33-2 C. pén.) : critiques, dévalorisations, mises à l'écart, intimidations.
- Harcèlement sexuel (Art. L. 1153-1 C. trav.) : voir Charte 04.
- Cyber-harcèlement (Art. 222-33-2-2 C. pén.) : propos ou comportements répétés via SMS, réseaux sociaux, messageries, forums ou plateformes en ligne.

2. Je m'engage à ne PAS

- Ne pas participer à des moqueries, à des harcèlements répétés, à des jeux de groupe qui stigmatisent un apprenti ou un formateur.
- Ne pas diffuser de captures d'écran humiliantes, de photos ou vidéos détournées, de « fake profiles » visant à nuire à une personne.
- Ne pas créer, alimenter ou rejoindre des groupes WhatsApp, Snapchat, Telegram ou Discord dont l'objet serait la dévalorisation d'un membre de la formation.
- Ne pas isoler délibérément un apprenti en difficulté, ne pas l'exclure des travaux de groupe ou des échanges d'information.
- Ne pas utiliser l'anonymat numérique pour harceler ou intimider.

3. Je m'engage à AGIR

- Refuser publiquement le harcèlement quand j'en suis témoin.
- Soutenir la personne harcelée par ma présence, mon écoute, mon témoignage éventuel.
- Conserver les preuves numériques en cas de cyber-harcèlement : captures d'écran datées, historique de conversation, identifiants des comptes concernés.

- Saisir la Référente Harcèlement (Sylvane VERDONCK — harcèlement@imp-international.com) ou la Présidente d'IMP International.
- Pour un contenu illicite en ligne, saisir Pharos (internet-sigalement.gouv.fr).
- Ne pas céder à la loi du silence qui protège les harceleurs.

▪ 4. Ma protection en tant que victime ou témoin

Aucune mesure défavorable ne peut être prise à l'encontre d'une personne ayant subi, refusé de subir, témoigné ou relaté des faits de harcèlement (Art. L. 1152-2 et L. 1153-2 C. trav.). Toute mesure prise en méconnaissance de ce principe est nulle de plein droit.

Numéros d'écoute et ressources

- 3018 — Net Écoute (cyber-harcèlement, gratuit, anonyme)
- 3020 — Harcèlement scolaire (utile pour apprentis mineurs)
- 3919 — Violences Femmes Info (si dimension sexiste)
- Pharos — signalement de contenus illicites : internet-sigalement.gouv.fr
- Défenseur des Droits : 09 69 39 00 00
- Référente Harcèlement IMP : Sylvane VERDONCK — harcèlement@imp-international.com

<p>Le / la bénéficiaire,</p> <p>Nom — Prénom : _____</p> <p>Fait à : _____</p> <p>Date : _____</p> <p><i>Signature précédée de la mention « Lu et approuvé » :</i></p>	<p>La Référente Harcèlement, Sylvane VERDONCK</p> <p>Fait à : _____</p> <p>Date : _____</p> <p><i>Signature et cachet :</i></p>
---	---

CHARTRE 06 — SANTÉ**Je prends soin de moi, j'alerte si besoin**

Ma santé physique et psychique est une condition de ma réussite et de ma future mission d'encadrement. Je m'engage à la préserver, pour moi et pour ceux que j'encadrerai.

1. Cadre légal et règles IMP

Cette chartre s'appuie sur : articles R. 4228-20 à R. 4228-22 du Code du travail (alcool), article L. 3421-1 du Code pénal (stupéfiants), articles L. 3512-8 et R. 3512-2 du Code de la santé publique (tabac et vapotage), articles L. 232-9 et suivants du Code du sport (dopage), article L. 131-16 du Code du sport (paris sportifs). Elle est associée à la procédure interne PMQ.05.13.

2. Règles internes applicables sur tous les temps d'activité

Substance / Conduite	Règle interne
Alcool	Interdiction d'introduire ou de consommer de l'alcool dans les locaux et sur les temps d'activité.
Stupéfiants	Interdiction absolue. Usage ou détention = faute grave justifiant l'exclusion et la rupture anticipée du contrat d'apprentissage.
Tabac et vapotage	Interdits dans tous les lieux clos. Espaces fumeurs délimités à l'extérieur à distance des entrées.
Dopage sportif (BPJEPS)	Interdiction stricte. Obligation de consulter la liste AFLD avant toute prise de traitement ou complément. Déclaration obligatoire.
Paris sportifs (BPJEPS)	Interdiction de parier sur sa discipline d'encadrement (Art. L. 131-16 C. sport).
Écrans et réseaux	Usage modéré et raisonné pendant les temps de formation. Téléphones en silencieux ou coupés selon indication de la formatrice.

3. Je m'engage à PRENDRE SOIN DE MOI

- Respecter les règles internes ci-dessus sur tous les lieux et temps d'activité IMP, y compris en mobilité internationale.

- Être à jour de mon certificat médical de non-contre-indication à la pratique sportive (pour le BPJEPS).
- Déclarer à la Référente Santé tout traitement médical en cours susceptible d'entrer dans la liste AFLD ou d'altérer ma vigilance.
- Veiller à mon équilibre : sommeil, alimentation, hydratation, gestion du stress — conditions d'une bonne performance pédagogique et sportive.
- Ne pas venir en formation ou en entreprise sous l'influence de l'alcool ou de stupéfiants.
- Consulter un professionnel de santé en cas de malaise, de blessure ou de difficulté psychologique.

▪ 4. Je m'engage à ALERTER

- Contacter la Référente Santé (Sylvane VERDONCK — sante@imp-international.com) si je rencontre des difficultés liées à une consommation ou à un comportement addictif.
- Alerter discrètement une formatrice ou la Référente si je constate qu'un(e) autre apprenti(e) est en situation de mal-être ou de conduite à risque.
- Contacter immédiatement le 15 (SAMU) en cas de malaise d'un autre apprenti ou d'une personne encadrée.
- Connaître et diffuser, dans ma future pratique d'éducateur, les numéros de ressources : Drogues Info Service, Alcool Info Service, Tabac Info Service, Joueurs Info Service.

▪ 5. Engagement particulier BPJEPS Basketball

En tant que futur éducateur sportif encadrant des mineurs, j'ai une obligation de protection renforcée. Je m'engage à sensibiliser les jeunes que j'encadrerai à la prévention du dopage, à l'équilibre sportif, et à signaler toute situation suspecte.

Numéros d'écoute et ressources

- Drogues Info Service : 0 800 23 13 13 (gratuit, 7j/7, 8h-2h)
- Alcool Info Service : 0 980 980 930
- Tabac Info Service : 39 89 (application mobile disponible)
- Joueurs Info Service : 09 74 75 13 13
- Écoute Cannabis : 0 980 980 940
- AFLD (anti-dopage) : 0 800 15 20 00 — afl.d.fr
- CSAPA Hauts-de-France : annuaire sur drogues-info-service.fr
- 15 — SAMU (urgence médicale)
- Référente Santé IMP : Sylvane VERDONCK — sante@imp-international.com

Le / la bénéficiaire,

Nom — Prénom :

Fait à : _____

Date : _____

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé » :

La Référente Santé, Sylvane VERDONCK

Fait à : _____

Date : _____

Signature et cachet :

PARTIE II

Chartes institutionnelles

portées par IMP International

Les deux chartes institutionnelles qui suivent sont portées par IMP International en tant qu'organisme de formation et centre de formation d'apprentis. Elles engagent la structure vis-à-vis de ses apprenants, stagiaires et entreprises partenaires. Elles sont signées par la Dirigeante Responsable, affichées dans tous les lieux d'activité et remises aux parties prenantes.

CHARTE 07 — QUALITÉ**Notre engagement envers chaque apprenant**

IMP International s'engage, à travers une démarche qualité structurée, à offrir à chaque apprenant un environnement d'apprentissage optimal, adapté, innovant et respectueux.

■ Préambule

Nous sommes engagés à fournir à chaque apprenant un environnement d'apprentissage de qualité. Nous sommes conscients que chaque apprenant est différent et que ses besoins sont uniques. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour accompagner chaque apprenant avant, pendant et après sa formation, afin de l'aider à s'installer dans son nouveau statut.

Nous sommes convaincus que notre engagement envers ces principes nous permet de fournir une formation de qualité supérieure à tous nos apprenants, de les préparer à des carrières enrichissantes et de contribuer à leur réussite professionnelle et personnelle.

■ 1. Avant la formation

Nous nous engageons à aider chaque apprenant à choisir la formation qui correspond le mieux à ses besoins, à ses attentes et à ses objectifs professionnels.

- Un échange systématique est organisé avec le bénéficiaire ou son référent (association, employeur, structure encadrante), sous forme de questionnaire en ligne, d'entretien téléphonique ou de formulaire de positionnement.
- Ce recueil permet d'analyser les attentes et objectifs individuels, le niveau d'expérience ou de responsabilité, les contraintes organisationnelles ou logistiques, les besoins spécifiques (handicap, âge, posture professionnelle).
- Les modalités pédagogiques sont ajustées en conséquence : rythme, outils utilisés, organisation des temps d'échange, appui renforcé ou allégé.
- Un devis et une convention de formation sont systématiquement édités avant l'entrée.
- Des conseils personnalisés sont prodigués pour orienter les apprenants selon leur niveau de compétence, leur expérience professionnelle et leur projet.

■ 2. Pendant la formation

Nous nous engageons à fournir à chaque apprenant un formateur qualifié et expérimenté, ainsi qu'un environnement d'apprentissage stimulant, participatif et innovant.

- Offrir une formation professionnelle de haute qualité qui répond aux besoins des apprenants.
- Fournir des programmes pertinents et actuels, conformes aux normes de qualité les plus élevées et aux référentiels officiels (RNCP, France Compétences).
- Mettre en œuvre des pratiques pédagogiques modernes qui encouragent l'engagement des apprenants dans le processus d'apprentissage (études de cas réels, projets de groupe, mises en situation professionnelles, accompagnement du tuteur pédagogique).
- Maintenir des installations et équipements numériques de formation à distance modernes, pour garantir un environnement d'apprentissage sûr et efficace.
- Assurer la formation continue de nos formateurs (veille, recyclage annuel, plan de développement des compétences).
- Évaluer régulièrement nos programmes et l'expérience des apprenants pour améliorer continuellement notre offre.
- Respecter les normes éthiques et professionnelles les plus élevées dans la conduite de nos activités.

Dispositifs qualité mis en œuvre pendant la formation

- Traitement des réclamations : procédure claire, graduée et documentée (contact direct, escalade Direction, médiation externe).
- Évaluation de la formation et du formateur : questionnaires de satisfaction à chaud et à froid (J+6 mois).
- Prévention des abandons : checklists de suivi, entretiens individuels, orientation vers les structures d'accompagnement.
- Accompagnement personnalisé : formatrice référente attitrée, livret de suivi pédagogique, points tripartites réguliers.

3. Après la formation

- Un questionnaire de satisfaction est systématiquement transmis à chaque apprenant à l'issue du parcours.
- Un second questionnaire est adressé à J+6 mois pour mesurer l'impact durable de la formation sur les pratiques professionnelles.
- Les indicateurs de qualité sont publiés en toute transparence sur notre site imp-international.com, rubrique « Indicateurs ».
- Un accompagnement post-formation peut être mobilisé (conseil, réorientation, préparation à la certification dans le cadre d'un autre dispositif).

4. Nos engagements transversaux

Engagement	Traduction opérationnelle
Accessibilité	Désignation d'une Référente Handicap (Marie-Céline FERLA — handicap@imp-international.com). Aménagements individualisés. Partenariats AGEFIPH, Cap Emploi, RHF.
Protection des publics	Procédures formalisées VSS (PMQ.05.11), harcèlement (PMQ.05.12), addictions (PMQ.05.13). Référente dédiée : Sylvane VERDONCK.
Transparence	Publication des indicateurs de résultats, des tarifs, des modalités d'évaluation. Site internet à jour, coordonnées accessibles.
Amélioration continue	Audits internes trimestriels (PMQ.05.03), revues de direction annuelles (PMQ.05.08), plan d'amélioration qualité (PMQ.05.04).

Éthique

Respect de la confidentialité, de la dignité et des droits fondamentaux de chaque bénéficiaire. Lutte active contre toute forme de discrimination.

Nous sommes déterminés à fournir une formation de qualité à chaque apprenant, en mettant l'accent sur l'individualisation et l'accompagnement personnalisé. Cette approche permettra à chaque apprenant de réussir et de s'épanouir dans sa vie professionnelle.

Fait à Paris, le _____

**La Présidente,
Marie-Céline FERLA**

Signature et cachet :

CHARTRE 08 — ALTERNANCE

Notre pacte avec les apprentis et les entreprises partenaires

Le Centre de Formation d'Apprentis d'IMP International s'engage à proposer une formation en alternance de qualité, respectueuse des apprentis, des entreprises partenaires et des exigences de certification.

■ **Préambule**

IMP International, Centre de Formation d'Apprentis, met à disposition des apprentis, des familles et des entreprises partenaires une charte de l'alternance qui définit nos valeurs, nos engagements réciproques et nos bonnes pratiques. Cette charte est un pacte de confiance qui structure toute la vie du CFA.

■ **Article 1 — Nos valeurs**

Excellence pédagogique

- Programmes conformes aux référentiels officiels (RNCP, France Compétences).
- Formateurs experts dans leur domaine, recrutés sur la base de leurs qualifications et de leur expérience.
- Méthodes pédagogiques innovantes et adaptées à l'alternance (hybridation, immersion, mises en situation).
- Évaluation continue, formative et bienveillante tout au long du parcours.

Respect et bienveillance

- Écoute active de chaque apprenti, prise en compte de ses besoins spécifiques.
- Accompagnement personnalisé par une formatrice référente attitrée.
- Respect absolu de la diversité et de l'inclusion.
- Lutte déterminée contre toute forme de discrimination, de harcèlement et de violence.

Professionalisme

- Ponctualité et assiduité de l'équipe pédagogique et administrative.
- Communication transparente et régulière avec les apprentis, les familles et les entreprises.
- Respect strict des engagements contractuels.
- Amélioration continue de nos pratiques, nourrie par les retours des parties prenantes.

▪ Article 2 — Engagements envers les apprentis

Accueil et intégration

- Journée d'intégration dédiée en début de parcours.
- Remise du livret d'accueil personnalisé.
- Présentation de l'équipe pédagogique et des locaux.
- Explication du règlement intérieur et des règles de vie du CFA.
- Présentation des référentes dédiées : Handicap (Marie-Céline FERLA), VSS (Sylvane VERDONCK), Harcèlement (Sylvane VERDONCK), Santé (Sylvane VERDONCK), Mobilité (Milouda ALA).

Accompagnement pédagogique

- Formatrice référente attitrée pour chaque apprenti.
- Suivi individualisé des apprentissages via le livret de suivi pédagogique.
- Soutien pédagogique renforcé en cas de difficulté identifiée.
- Préparation aux épreuves certificatives du BPJEPS (ou de tout autre diplôme visé).
- Accès à la plateforme e-learning IMP Learning et à l'ensemble des ressources pédagogiques.

Médiation et résolution de difficultés

- Écoute et conseil en cas de difficulté d'apprentissage, de relation ou d'insertion.
- Médiation avec l'entreprise d'accueil si nécessaire.
- Orientation vers des structures spécialisées (assistance sociale, psychologique, juridique).
- Accompagnement dans les démarches administratives (OPCO EP, Mission Locale, Pôle Emploi).

▪ Article 3 — Engagements envers les entreprises

Sélection et préparation des candidats

- Pré-sélection rigoureuse des candidats sur la base d'un positionnement pédagogique.
- Évaluation des prérequis techniques, professionnels et de la motivation.
- Mise en relation ciblée entre entreprises d'accueil et candidats apprentis.
- Accompagnement dans le processus de recrutement et dans la rédaction du contrat d'apprentissage.

Suivi en entreprise

- Minimum trois visites par apprenti et par an (positionnement, mi-parcours, préparation à la certification).
- Coordination pédagogique permanente entre le CFA et l'entreprise d'accueil.
- Formation et accompagnement des maîtres d'apprentissage.
- Réactivité en cas de difficulté signalée par l'une des parties.

Valorisation du partenariat

- Reconnaissance publique des entreprises partenaires (site internet, événements).
- Invitation aux événements organisés par IMP International.
- Possibilité de participation aux jurys de certification.
- Animation d'un réseau d'entreprises partenaires pour l'échange de bonnes pratiques.

Article 4 — Qualité de la formation

Démarche qualité structurée

- Amélioration continue de nos processus à travers des audits internes trimestriels (PMQ.05.03) et une revue de direction annuelle (PMQ.05.08).
- Évaluation régulière de la satisfaction des apprentis, des entreprises et des formateurs.
- Plan d'action qualité réactualisé après chaque audit (PMQ.05.04).
- Tableau de bord annuel publié (PMQ.05.05 / 05.06).
- Conseil de perfectionnement réuni trois fois par an, associant apprentis, formateurs, entreprises, personnalité qualifiée et représentant institutionnel.

Innovation pédagogique

- Intégration du numérique dans les apprentissages via la plateforme IMP Learning.
- Méthodes actives et participatives : études de cas, mises en situation, projets terrain.
- Adaptation aux évolutions technologiques (classe virtuelle, e-learning, outils collaboratifs).
- Veille réglementaire, pédagogique et métier portée par la Responsable Pédagogique.

■ Article 5 — Indicateurs de performance

Indicateur	Objectif	Méthode de mesure
Taux de réussite aux examens certificatifs	≥ 85 %	Résultats officiels CREPS
Taux d'insertion professionnelle à 6 mois	≥ 80 %	Enquête diplômés + Inserjeunes
Taux de rupture de contrats d'apprentissage	≤ 15 %	Suivi administratif + OPCO EP
Satisfaction des apprentis (à chaud)	≥ 4 / 5	Enquête annuelle + PMQ.03.05
Satisfaction des entreprises d'accueil	≥ 4 / 5	Enquête annuelle post-parcours
Nombre de visites tripartites annuelles	≥ 3	Suivi dans le livret apprenti
Accompagnement VSS / Harcèlement (taux d'information)	100 %	Émargements séquences + chartes signées

■ Article 6 — Mise en œuvre et évaluation

Cette charte est portée par l'ensemble de l'équipe IMP International. Elle fait l'objet d'une évaluation annuelle en revue de direction et est présentée au Conseil de perfectionnement. Elle est communiquée à tous nos partenaires et affichée dans nos locaux (siège de Paris et site Nord de Hem).

La charte est également remise à chaque apprenti à l'entrée en formation et à chaque maître d'apprentissage lors de la signature du contrat d'apprentissage.

Fait à Paris, le _____

La Présidente, Marie-Céline FERLA	La Responsable pédagogique, Sylvane VERDONCK
Signature et cachet :	Signature :