

Assurez la qualité et l'efficacité de vos pratiques d'alternance

Outil de diagnostic qualité des pratiques d'alternance à destination des petites et moyennes entreprises

La qualité des pratiques d'alternance dans les entreprises joue un rôle essentiel pour garantir la formation des futurs actifs sur le marché du travail. Si les différents cadres juridiques permettent de réglementer le déroulement des formations en alternance, la qualité de ces programmes n'est pas toujours pleinement assurée. Dans ce contexte, CSR Europe et la Fondation Agir Contre l'Exclusion ont mis au point un outil de diagnostic qualité des pratiques d'alternance destiné aux petites et moyennes entreprises de l'Union européenne, afin de permettre à celles-ci de déterminer si elles disposent des processus adéquats pour garantir la qualité et l'efficacité de ces dispositifs. L'outil entend servir de référence aux entreprises, en leur permettant notamment d'identifier leurs bonnes pratiques comme les pistes d'améliorations possibles en matière d'alternance. Cet outil ne se veut pas normatif, mais consiste d'avantage en un moyen de sensibiliser les entreprises sur les aspects qualitatifs clefs des formations en alternance, afin d'améliorer l'offre globale d'alternance en France et en Europe. En ce sens, et compte tenu de la diversité des systèmes d'alternance européens, il est peu probable que l'ensemble des critères de qualité cités dans cet outil soient pleinement réunis au sein d'une même entreprise. Cet outil de diagnostic qualité est inspiré des principes énoncés dans la Charte européenne pour la qualité des stages et des apprentissages établis par le Forum européen jeunesse, et dans les publications connexes de la Commission européenne et du Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP).

Les avantages de cet outil :

- Découvrez dans quelle mesure vos processus internes répondent aux critères de qualité établis en matière d'alternance
- Comparez les performances de votre entreprise avec celles des autres entreprises nationales et européennes
- Identifiez vos lacunes et les pistes d'améliorations possibles

Le questionnaire suivant est divisé en trois sections :

- **Partie I** : Le profil de votre entreprise
- **Partie II** : L'évaluation
- **Partie III** : Les questions complémentaires

Cet outil a été conçu pour être utilisé à l'échelle européenne. Ainsi, certaines peuvent s'avérer moins pertinentes à l'échelle locale et nationale.

La confidentialité des informations fournies étant pleinement assurée, les résultats de l'ensemble des participants seront affichés de manière anonyme.


PARTIE I - QUESTIONS CONCERNANT LE PROFIL DE L'ENTREPRISE

PARTIE I - QUESTIONS CONCERNANT LE PROFIL DE L'ENTREPRISE		
Informations relatives au participant		
Nom de l'entreprise	xx	
Secteur	Agriculture, Beauté & Bien-être, Commerce & Informatique, Bénévolat & Secteur caritatif, Chimie, Construction, Création - Médias & Arts, Service à la clientèle & Vente au détail, Énergie, Ingénierie & Électricité, Finance, Santé & Soins, Voyage & Accueil, Manufacture (Textiles, Alimentation, Ameublement, Verre, Métaux, Impression), Logistique, Marine, Télécommunications, Services Publics, Sport & Fitness, Véhicule & Transport, Autre (précisez)	
Chiffre d'affaires (€)	< 2 millions (très petite entreprise), < 10 millions (petite entreprise), < 50 millions (moyenne entreprise), > 50 millions (grande entreprise)	
Capacité d'ETP* (équivalent temps plein) * Un ETP correspond à un employé travaillant à temps plein	< 10 ETP (très petite entreprise), < 50 ETP (petite entreprise), < 250 ETP (moyenne entreprise), > 250 ETP (grande entreprise)	
Pays où l'entreprise est implantée	<ul style="list-style-type: none"> • Siège • Succursale de votre entreprise (si différente) 	
Nom de la personne à contacter	xxx	
Fonction	xxx	
E-mail	xxx	
Le profil de votre entreprise en fonction des formations qui y sont dispensées		
Combien d'alternants votre entreprise accueille-t-elle chaque année en moyenne ?	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun • 1 • 2 • 2 < 5 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 < 10 • 10 < 20 • Autre (précisez le nombre)
Quelle part les alternants représentent-ils dans l'effectif total de votre entreprise ?	<ul style="list-style-type: none"> • 1 % • 2 % • 3 % 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 % • 5 % • 5-10 %



Assurez la qualité et l'efficacité de vos pratiques d'alternance

		<ul style="list-style-type: none"> > 10 %
En règle générale, quel est le niveau de formation de vos alternants ?	<ul style="list-style-type: none"> Formation n'allant pas au-delà de la scolarité obligatoire (Niveau VI) Formation d'une durée maximale d'un an après le collège (Niveau V bis) Formation équivalent au CAP, au BEP, ou au diplôme national du brevet (Niveau V) Formation de niveau du bac, du brevet technicien ou du brevet professionnel (Niveau IV) 	<p>Formation de niveau bac +2 : BTS, DUT (Niveau III)</p> <ul style="list-style-type: none"> Formation de niveau égal ou supérieur au Bac +3 (Niveau I et II)
Quelle est la durée moyenne des contrats d'alternance ?	<ul style="list-style-type: none"> < 6 mois 6-12 mois 12-24 mois 	<ul style="list-style-type: none"> 24-36 mois > 36 mois
En règle générale, quel pourcentage de temps l'alternant passe-t-il dans les locaux de l'entreprise durant sa formation ?	<ul style="list-style-type: none"> 10-20 % 20-30 % 30-40 % 	<ul style="list-style-type: none"> 40-60 % 60-80 % 80-100 %
Comment sont réparties les périodes de formation en entreprise et les heures de cours au sein de l'établissement ?	<ul style="list-style-type: none"> Alternance quotidienne entre le lieu de formation et l'entreprise Alternance hebdomadaire entre le lieu de formation et l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Alternance mensuelle entre le lieu de formation et l'entreprise Autre


PARTIE II - QUESTIONS FONDAMENTALES

Domaine	Facteur de qualité	Réglementation nationale	Questions concernant les facteurs de qualité Celles-ci visent à déterminer si l'entreprise dispose des mécanismes nécessaires pour répondre aux facteurs de qualité.	Critères d'évaluation de la réponse	Réponse de l'entreprise	Note
<p>Gouvernance</p> 	1. Liens avec les parties prenantes	1) Non réglementé	<p>Votre entreprise collabore-t-elle avec au moins une des parties prenantes suivantes dans le cadre de l'élaboration du contenu et de la structure des formations en alternance proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> Organismes de formation / institutions éducatives Agences de recrutement Représentants des employeurs et syndicats- Organisations professionnelles, chambres de commerce Organisations / représentants de jeunes Autres entreprises 	<p>Votre entreprise collabore avec au moins une des parties prenantes citées dans le cadre de l'élaboration du contenu et de la structure des alternances.</p> <p>Bonnes pratiques : l'entreprise communique de manière régulière avec l'une ou les partie(s) prenante(s) engagée(s) tout au long de l'alternance.</p>		/6
	2. Politiques / lignes directrices	2) Réglementé - l'entreprise respecte la réglementation	<p>Votre entreprise dispose-t-elle de procédures visant à informer le personnel en interne quant à l'organisation des contrats en alternance ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Document(s) ou outil(s) en ligne contenant des clarifications et des instructions destinées à formaliser la procédure à suivre dans le cadre des contrats en alternance (et/ou pour tout ce qui y a trait) dans l'entreprise. 		/7
	3. Coopération avec l'organisme de formation	3) Réglementé - l'entreprise excède les obligations fixées par la réglementation	<p>Votre entreprise collabore-t-elle de manière continue avec les organismes de formation/ institutions éducatives des alternants ?</p> <ul style="list-style-type: none"> Les responsables de la formation effectuent des visites sur le site de l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> Observation au poste de travail, formation, présentation de l'entreprise, présentation des différents profils professionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> Au moins une des activités proposées est réalisée une fois par an. 		/7


Assurez la qualité et l'efficacité de vos pratiques d'alternance

			<ul style="list-style-type: none"> Les tuteurs en entreprise effectuent des visites sur les lieux de formation <ul style="list-style-type: none"> Observation de la formation des enseignants, participation à des conférences et ateliers, stages professionnels Partage de connaissances et dialogue 			
Recrutement et transition professionnelle 	4. Transparence des informations lors du recrutement	1) Non réglementé 2) Réglementé - l'entreprise respecte la réglementation	L'ensemble des éléments suivants est-il clairement communiqué à l'alternant durant le processus de recrutement ? <ul style="list-style-type: none"> Description du poste Durée du contrat d'alternance Détails concernant la rémunération / le remboursement des frais 	<ul style="list-style-type: none"> L'ensemble des trois points mentionnés est communiqué. Le futur alternant peut accéder facilement à ces informations (notamment aux informations fournies sur le site de recrutement, lors d'une interview, dans les documents / e-mails envoyés à l'apprenti). Les informations sont fournies avant que l'alternant n'accepte officiellement de rejoindre l'entreprise. 		/5
	5. Quantité raisonnable d'alternants	3) Réglementé - l'entreprise excède les obligations fixées par la réglementation	Votre entreprise a-t-elle fixé une limite quant au nombre d'alternants employés simultanément ?	<ul style="list-style-type: none"> Ce nombre limite est fixé en fonction des effectifs internes (par exemple : 10 % maximum des ETP). Bonnes pratiques : l'entreprise a déjà mis au point une stratégie pour pourvoir le nombre maximum de postes d'alternants autorisés. 		/4
	6. Favoriser la transition professionnelle		Votre entreprise examine-t-elle avec l'alternant la possibilité de l'embaucher en tant qu'employé permanent ?	<ul style="list-style-type: none"> L'alternant est informé durant la procédure de recrutement de la possibilité d'être recruté après son alternance, ou bien cette éventualité a fait l'objet d'une discussion avant la fin de l'alternance. 		/3
				Dans le cas où l'alternant n'est pas embauché à la fin de son contrat, votre entreprise le soutient-elle d'une quelconque façon dans ses démarches visant à trouver un emploi?	<ul style="list-style-type: none"> Toute activité favorisant le développement de la carrière de l'alternant est acceptée (par exemple : fournir au CFA de l'alternant des commentaires et des avis concernant l'orientation de ce dernier, rédiger une lettre de recommandation, rédaction du CV, etc). 	
Qualité de la formation 	7. Formateur au sein de l'entreprise	1) Non réglementé 2) Réglementé - l'entreprise respecte la réglementation	L'alternant se voit-il attribuer un / des tuteur(s) au sein de l'entreprise durant sa formation?	<ul style="list-style-type: none"> La personne nommée supervise les travaux que l'alternant effectue. Bonnes pratiques : en plus d'un tuteur, l'entreprise implique d'autres employés dans l'encadrement de l'alternant, dans le but de l'encourager (par exemple en désignant des personnes de contact dans les différents départements concernés afin de faciliter le processus d'intégration de l'alternant). 		/6
	8. Qualité de la supervision	3) Réglementé - l'entreprise excède les obligations fixées par la réglementation	Votre entreprise prépare-t-elle le tuteur pour ce rôle (exemple : formation spécifique) ?	<ul style="list-style-type: none"> Tout type de soutien spécifiquement conçu pour travailler avec des alternants (certification, formation, manuel, groupe de travail régulier, séances d'information, e-mail d'information détaillé). Système garantissant que chaque tuteur bénéficie de cette préparation et de ce soutien. Bonnes pratiques : les tuteurs disposent d'un nombre minimum d'années d'expérience dans le domaine concerné, ou occupent une position présentant un intérêt dans le cadre de l'alternance (par exemple : supérieur hiérarchique, chef d'équipe, etc.) 		/7

Assurez la qualité et l'efficacité de vos pratiques d'alternance

		tion				
<p>Qualité des acquis pédagogiques</p> 	<p>9. Interaction régulière avec l'alternant</p>		<p>Votre entreprise a-t-elle fixé un nombre limité d'alternants par tuteur ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il existe une règle (établie ou tacite) limitant le nombre d'alternants par tuteur. 	/5	
			<p>Des réunions régulières sont-elles organisées entre l'alternants et le / les tuteur(s) ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous les jours • Au moins une fois par semaine • Au moins une fois toutes les deux semaines • Au moins une fois par mois • Aucune réunion n'est organisée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Une réunion constitue pour l'alternant l'occasion de discuter, avec son tuteur, du travail qu'il effectue (par exemple : interaction quotidienne, réunion hebdomadaire). <p>Bonnes pratiques : l'entreprise organise également des réunions d'évaluation trimestrielles avec l'alternant afin de suivre les progrès réalisés et les comparer aux objectifs pédagogiques établis.</p>	/7	
	<p>10. Acquisition de compétences propres à la profession</p>			<p>Des objectifs pédagogiques sont-ils fixés pour l'alternant en début de formation ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'alternant se voit remettre une liste de compétences techniques et personnelles, clairement définies, qu'il doit avoir acquises durant son alternance. <p>Bonnes pratiques : l'alternance en milieu professionnel est organisé en fonction des objectifs pédagogiques, permettant ainsi à l'alternant de changer de postes et de tâches de manière à couvrir l'ensemble des compétences requises pour compléter son profil professionnel.</p>	/5
				<p>L'entreprise offre-t-elle à l'alternant une formation sur l'une ou plusieurs des compétences personnelles et relationnelles suivantes ? Communication et relations interpersonnelles, travail d'équipe, gestion du temps, pro-activité, pensée créative, planification, compétences d'analyse, prise de décision et capacité d'adaptation.</p>	<p>L'entreprise offre à l'alternant une formation sur une ou plusieurs des compétences personnelles et relationnelles précédemment citées.</p> <p>Bonnes pratiques : si ces compétences ne comptent pas parmi les objectifs pédagogiques, l'entreprise transmet les compétences personnelles et relationnelles nécessaires à l'alternant, et lui offre une formation spécifique et / ou organise l'alternance autour de ces dernières.</p>	/5
				<p>Votre entreprise offre-t-elle à l'alternant la chance de suivre des formations supplémentaires telles que des formations internes à l'entreprise, des cours externes, des cours et des formations liées à la certification, des activités de consolidation d'équipe, etc. ?</p>	<p>Au cours de son alternance, l'alternant participe à au moins à une des activités de formation supplémentaire (en interne ou en externe).</p>	/4
				<p>Votre entreprise participe-t-elle à un programme de mobilité des alternants ?</p>	<p>La mobilité des alternants se caractérise par le transfert des étudiants en enseignement et formation professionnels (EFP) dans une autre institution, située dans leur pays d'origine ou à l'extérieur de celui-ci, en vue d'étudier ou de se former sur une période de temps limitée.</p>	/3
<p>13. Évaluation du développement personnel</p>			<p>À la fin de l'alternance, votre entreprise offre-t-elle à l'alternant une évaluation de ses performances, présentant notamment ses points forts mais aussi les points à améliorer ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il existe une procédure consacrée à l'évaluation des acquis pédagogiques qui est réalisée vers la fin de la période d'alternance (comparant, de préférence, les performances de l'alternant avec les objectifs pédagogiques fixés, et visant à formuler des commentaires au sujet des compétences de l'alternant). <p>Bonnes pratiques : l'entreprise a recours à un outil d'évaluation pédagogique destiné à l'évaluation des performances, fourni par les établissements scolaires, des experts des prestataires</p> <p>Bonnes pratiques : l'alternant est également prié d'évaluer la</p>	/5	

Assurez la qualité et l'efficacité de vos pratiques d'alternance

				formation qui lui a été dispensée.		
	14. Possibilité pour l'alternant de mettre en œuvre son propre projet		Votre entreprise offre-t-elle à l'alternant la chance de mettre en œuvre son propre projet / travail afin de montrer les connaissances et compétences acquises durant l'alternance ?	L'alternant peut montrer un exemple des projets / du travail mis en œuvre, pour lesquels l'acquisition de certaines / toutes les compétences propres à la profession s'est avérée nécessaire.		/3
Conditions de travail 	15. Contrat écrit		Votre entreprise propose-t-elle à l'alternant un contrat écrit et juridiquement contraignant, stipulant : <ul style="list-style-type: none"> • la durée de l'alternance ? • les détails concernant la rémunération / l'indemnisation ? • la description des tâches à effectuer 	<ul style="list-style-type: none"> • Un « contrat écrit et juridiquement contraignant » désigne tout type d'accord écrit (exemples : lettre de proposition, plan de projet, adaptation d'un contrat de travail standard, etc.) signé par l'entreprise et l'alternant, et conforme au code du travail national. • Les trois points mentionnés sont stipulés. 		/3
	16. Communication transparente quant aux droits concernés		L'alternant est-il informé, en début de contrat, sur ses droits et devoirs liés concernant notamment : <ul style="list-style-type: none"> • les risques en matière de santé et de sécurité ? • les droits sociaux et du travail ? • les responsabilités envers l'organisation ? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'alternant est informé sur les trois points mentionnés. 		/3
	17. Mécanismes de recours		Au cours de sa formation l'alternant a-t-il accès à des mécanismes de recours pour signaler tout problème éventuel ?	<ul style="list-style-type: none"> • Un mécanisme de recours se caractérise par un outil ou un interlocuteur dédié (autre que le tuteur) vers lequel l'alternant peut se tourner en cas de problème (exemple : point de contact dédié au sein du département RH, ligne téléphonique anonyme, etc.) • L'alternant est clairement informé quant à l'existence d'un tel mécanisme en début de contrat. 		/2
	18. Rémunération		Les alternants sont-ils rémunérés ? <ul style="list-style-type: none"> • Aucun revenu • Revenu minimum de base tel que défini par la réglementation nationale • Salaire minimum national • Rémunération supérieure au revenu minimum de base 	<ul style="list-style-type: none"> • Le terme « rémunération » désigne un revenu horaire fixe. 		/3
	19. Indemnités complémentaires		Votre entreprise offre-t-elle des indemnités complémentaires à l'alternant pour le travail réalisé en dehors de ses heures de travail établies (exemple : heures supplémentaires) ?	<ul style="list-style-type: none"> • Un système a été mis en place pour comptabiliser les heures supplémentaires. • Les alternants reçoivent une indemnité supplémentaire en fonction des heures supplémentaires effectuées. <p>Bonnes pratiques : l'entreprise dispose d'un mécanisme de sauvegarde afin de surveiller les heures supplémentaires et garantir que l'alternant n'a pas trop travaillé.</p>		/1

Assurez la qualité et l'efficacité de vos pratiques d'alternance

		Les alternants sont-ils rémunérés ou indemnisés d'une quelconque façon par l'entreprise pour les frais engagés durant son alternance?	<ul style="list-style-type: none"> L'alternant est remboursé pour l'ensemble des dépenses engagées dans le cadre de ses activités professionnelles (exemples : frais de voyage, déjeuners et dîners d'affaires, participation à des événements payants, etc.). 	/1
	20. Accès aux systèmes de sécurité sociale	L'alternant a-t-il accès aux systèmes de sécurité sociale suivants : <ul style="list-style-type: none"> assurance maladie ? indemnités de chômage ? systèmes de retraite ? 	<ul style="list-style-type: none"> L'ensemble des trois points mentionnés sont pris en charge par l'entreprise ou par un organisme tiers. 	/2

PARTIE III - QUESTIONS COMPLÉMENTAIRES

Question : en admettant que le taux de productivité d'un membre permanent du personnel est de 100 %, à combien s'élève celui d'un alternant ?	<ul style="list-style-type: none"> < 30 % De 30 à 60 % De 60 à 80 % De 80 à 100 % 	
Question : cochez la case correspondant aux raisons qui peuvent affecter le nombre de postes d'alternants offerts au sein de votre entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> Les raisons qui vous motivent à ouvrir des postes d'alternants : <ul style="list-style-type: none"> Assurer le recrutement de personnes dotées des qualités et des compétences spécifiques nécessaires Une main-d'œuvre loyale Le retour sur investissement La réputation de l'entreprise Participer à la formation des jeunes Autre (précisez) 	<ul style="list-style-type: none"> Les raisons qui vous limitent dans l'ouverture des postes en alternance : <ul style="list-style-type: none"> Une capacité d'organisation limitée (disponibilités de ressources telles que les liquidités, les RH, les cycles de production, etc.) Aucun retour sur investissement perçu Charges administratives trop importantes Difficulté à trouver des alternants dotés des compétences appropriées Autre (précisez)
Question : veuillez indiquer la part des alternants engagés au terme de la période d'alternance parmi les employés travaillant à plein temps.	<ul style="list-style-type: none"> Aucune De 0 à 10 % De 10 à 20 % De 20 à 30 % 	<ul style="list-style-type: none"> De 30 à 40 % De 40 à 60 % De 60 à 80 % De 80 à 100 %
Question : quelles mesures pourraient vous inciter à accueillir davantage d'alternants?	<ul style="list-style-type: none"> Sélectionnez vos réponses dans le menu déroulant : <ul style="list-style-type: none"> Soutien financier Soutien à la formation Diminution des charges administratives Mise en commun des ressources interentreprises (partage des ressources entre un groupe d'entreprises) Engagement et soutien de la part d'entreprises plus grandes Un accès facilité aux candidats potentiels Autre (précisez) 	