

# Charte institutionnelle du Centre Holoïde

Le Centre Holoïde a la volonté majeure d'assurer la qualité de ses prestations de formation, de toujours veiller au bon déroulement des cours ainsi qu'à la satisfaction de ses apprenants.

Les valeurs essentielles pour une formation de qualité sont les moyens mis à disposition :

- Le formateur doit, en plus de ses qualités humaines, être compétent dans la technique enseignée et avoir de bonnes aptitudes andragogiques (formation d'adultes). Il agira en conformité avec la présente charte ainsi qu'avec le Manuel Qualité
- Les moyens didactiques sont adaptés et mis au goût du jour
- Le matériel répond aux demandes en termes de fonctionnalité et d'hygiène
- Les infrastructures sont fonctionnelles, accueillantes, propres et chaque salle est équipée du nécessaire permettant, lors des petites pauses, de se faire un café, une infusion et de déguster du chocolat offert par l'école.

Afin d'assurer la pérennité de l'école, la direction s'est penchée sur la mise en place de cette charte de qualité impliquant l'engagement de l'ensemble du personnel et des formateurs du Centre Holoïde. Il est de la responsabilité de l'ensemble des intervenants du Centre Holoïde de veiller à respecter cette charte. En cas de non-conformité, chacun a le devoir d'en informer immédiatement la direction.

Le Centre Holoïde s'engage ainsi à respecter les principes suivants :

- **Engager une démarche valorisante et mutuellement bénéfique entre l'ensemble des acteurs du réseau du Centre Holoïde (personnel, formateurs, clients et apprenants) :** le Centre Holoïde concentre tous ses efforts sur la compréhension des désirs de ses clients et apprenants, de manière à ce que les engagements qu'il prend avec eux leur procure entière satisfaction. En cas de nécessité et pour le bon déroulement de la formation, il s'engage à prendre des mesures d'exclusion envers un apprenant selon son règlement d'exclusion.
- **Promouvoir les démarches qualité afin de pérenniser ses activités par une amélioration continue des performances visant à la satisfaction de ses clients et apprenants :** le Centre Holoïde contrôle ses activités à travers le schéma des processus. La tâche de la direction du Centre Holoïde et de ses collaborateurs est de maîtriser et d'améliorer ces processus afin d'assurer la satisfaction des clients et apprenants ainsi que le succès de l'école.
- **Mettre en œuvre toutes les ressources humaines et matérielles nécessaires à satisfaire ses clients et apprenants, être à leur écoute et leur assurer une amélioration continue de ses formations et produits :** les indicateurs qualité appropriés, des objectifs pour l'amélioration ainsi que les mesures correspondantes sont fixés et effectués pour tous les processus. Tous les collaborateurs participent activement aux procédés d'amélioration continue et à la meilleure exécution de ces processus.
- **Respecter la législation, les règlements en vigueur et les prescriptions d'hygiène et de sécurité :** le Centre Holoïde s'engage à sensibiliser les apprenants à l'hygiène et à la sécurité du travail.
- **Respecter le principe d'impartialité :** le Centre Holoïde s'engage à être impartial et à traiter tous ses clients et apprenants équitablement : il appliquera ses règlements pour toute situation et pour tous ses clients, sans exception. L'école s'engage également à rester neutre sur le plan religieux.
- **Respecter et encourager les personnes en besoin d'accompagnement renforcé :** le Centre Holoïde forme des apprenants pouvant avoir une mobilité réduite ou autre limitation fonctionnelle physique ou psychologique. L'école s'engage, dans la mesure du possible, de tout mettre en œuvre afin de permettre à ses apprenants d'atteindre leur objectif de formation.
- **Respect entre tous :** le Centre Holoïde mettra tout en œuvre pour que le respect mutuel entre les formateurs et les apprenants soit de mise.
- **Respecter les horaires et les plans d'étude :** le Centre Holoïde s'engage à honorer les attentes des apprenants en termes de respect des horaires et à se conformer aux plans d'étude des formations.
- **Respecter le secret professionnel, la confidentialité et se comporter avec rigueur et honnêteté :** les données personnelles des clients et apprenants ne sont utilisées que pour la correspondance et ne seront jamais communiquées à des tiers, sauf demande écrite ou accord express dudit client/apprenant. En ce qui concerne la boutique en ligne, en effectuant un règlement immédiat par carte bancaire le client est basculé automatiquement sur le serveur monétique de la plateforme de paiement sécurisé. Afin de respecter la loi sur la protection des données, le personnel et les formateurs du Centre Holoïde s'engagent à ne pas relever les données personnelles des clients et apprenants pour des buts autres que la correspondance de l'école ainsi qu'à ne pas faire partie de groupes engageant l'école sur les réseaux sociaux et publics, selon le contrat du Centre Holoïde signé en ce sens. Le client/apprenant a la possibilité de demander en tout temps la modification ou suppression de ses données personnelles dans notre base donnée.

Le présent document fait partie intégrante du contrat qui lie le personnel du Centre Holoïde et ses prestataires tels que les formateurs.

Delémont, le 19 décembre 2023

Le directeur :



Dominique Quiquerez

# Principes directeurs de formation

## 1 Formations pour tous

Nous prenons en compte les différents groupes d'âges pour avoir une approche andragogique (formation d'adultes), pédagogique (formation d'enfants) ou gérontagogique (formation de seniors).

## 2 Être à l'écoute

Chaque participant a un rythme et une façon d'apprendre qui lui est propre, en fonction de son cadre de référence, de son âge. Notre accompagnement dans l'apprentissage commence par une écoute des attentes, des besoins.

## 3 Faciliter l'apprentissage

La motivation est la clé de notre approche, afin qu'apprendre devienne un véritable plaisir, voire un jeu. Nous mettons tout en œuvre pour la promouvoir, comme par exemple en créant une ambiance favorable, en suscitant des synergies, en impliquant activement les participants.

## 4 Respect des limites

Le respect des capacités et limites de chacun est également important et nous nous efforçons de trouver la méthode d'accompagnement la plus adaptée pour chacun en valorisant son expérience professionnelle et personnelle.

Nous tenons à cœur de former également des apprenants particuliers, c'est-à-dire qui ont des limitations fonctionnelles (physique ou autre) tout en appliquant pour tous les mêmes contraintes en terme d'exigences et de vérification d'acquisition des compétences (certificat ou diplôme).

## 5 Innovation

Nous sommes toujours à la recherche de techniques innovantes, tant dans la manière d'introduire une technique de transmission de connaissances que dans les moyens techniques ou les médias qui aident à y parvenir.

## 6 Nos formateurs

En recrutant nos formateurs, nous mettons l'accent tout particulièrement sur leurs compétences professionnelles, leurs aptitudes à transmettre la matière ainsi que leurs qualités humaines. Nous les incitons, dans la mesure du possible et selon les cours, à utiliser plusieurs moyens didactiques, des jeux de rôles ou autres moyens afin de rendre nos formations dynamiques et stimulantes.

Delémont, le 12 décembre 2019

Le directeur :



Dominique Quiquerez