

## Charte de la qualité

ECAP est bien convaincue que la qualité dans la **formation des adultes** est un processus continu et participatif, soutenu par tout le personnel et ancré dans toutes les activités.

Notre conception de la qualité se base sur les principes fondamentaux suivants :

- Les adultes ont le droit à des offres de formation de haute qualité dans le cadre de leur formation et de leur perfectionnement – vérifiables et en constante évolution.
- Le contrôle de la qualité concerne l'ensemble de l'organisation et tout le personnel dans ses fonctions respectives.
- Le développement de la qualité concerne les processus – il est dynamique, jamais achevé et nécessite une réflexion et des adaptations continues.

### **Développement de la qualité à l'ECAP – notre approche**

Tous les sièges régionaux ECAP élaborent chaque année un plan de développement de la qualité basé sur les principes fondamentaux de la fondation et sur les **onze lignes directrices** suivantes :

- 1. Analyse des besoins comme point de départ**  
On analyse attentivement et régulièrement les besoins de formation des groupes cibles, en les différenciant selon leur contexte social, culturel et professionnel.
- 2. Ajustement des offres de formation aux participants et aux partenaires**  
Nos projets sont adaptés aux besoins des participants et aux attentes des commanditaires, des institutions de financement et des partenaires. Ils sont constamment évalués et ajustés.
- 3. Des procédures claires**  
On définit les conditions avec tout le monde, de manière participative et facile à comprendre.
- 4. Une communication claire**  
Les informations sont transparentes, complètes, accessibles et compréhensibles, adaptées aux connaissances linguistiques et culturelles de nos groupes cibles.
- 5. Soutien aux personnes peu qualifiées**  
On encourage la réflexion personnelle, la prise de conscience des compétences et l'orientation professionnelle afin que les participants puissent choisir et suivre de manière autonome les parcours de formation qui correspondent à leurs objectifs et à leur réalité.
- 6. Évaluation systématique**  
On évalue régulièrement les objectifs, les effets et la satisfaction. Les résultats obtenus contribuent directement au développement de notre travail de formation.
- 7. Participation de tout le personnel**  
Tout le personnel participe activement au développement de la qualité. Leur implication renforce les processus, la motivation et l'apprentissage organisationnel.
- 8. Contrôle externe de la qualité**  
Nos centres de formation font régulièrement contrôler leur qualité par des organismes de certification externes et s'adaptent aux directives des organismes de financement.
- 9. Développement des compétences au sein de l'équipe**  
La formation continue, professionnelle, méthodologique et culturelle de notre personnel est une condition préalable à une qualité durable. La fondation encourage et soutient activement cette démarche.
- 10. Recherche, innovation et échange**  
La qualité vient de la réflexion. On encourage la réflexion critique, on expérimente de nouvelles approches et on favorise l'échange d'expériences, tant en interne qu'en externe.
- 11. Agilité dans un contexte interculturel**  
Notre organisation est agile et dynamique : elle réagit rapidement aux changements sociaux, aux nouvelles exigences et aux besoins de formation en constante évolution.