



Communication Animale
Consultation • Conférences • Formation

Charte Qualité

1- Nos engagements

- Agir dans le respect de la personne humaine et animale
- Accompagner l'humain dans son rôle de responsable du bien-être des animaux
- Conseiller les professionnels de métiers animaliers
- Participer à l'amélioration du bien-être des animaux domestiques
- Donner une parole aux animaux sauvages et domestiques
- Instaurer un climat d'accueil, d'écoute et de convivialité pour le client
- Adapter l'offre de formation selon un processus d'Amélioration Continue de la Qualité
- Accompagner les apprentis communicants animaliers dans leurs progrès après la formation

2 – Nos valeurs

Le CFC-ComAnimale respecte **les valeurs d'identité et d'altérité, de compétences et d'intégrité** au niveau de la formation.

Les stagiaires sont au cœur des prestations de formation. L'offre des services fournis est cohérente avec les besoins qu'ils expriment et les objectifs personnels qu'ils définissent en début de formation.

Le respect des stagiaires est garanti durant tout le processus d'apprentissage, notamment au travers de travaux pratiques supervisés, permettant le développement de relations personnalisées.

Le CFC-ComAnimale se veut facilitateur de la relation théorico-pratique des enseignements dispensés, au carrefour des besoins et intérêts des stagiaires.

La formation se veut accessible pour le plus grand nombre. Ainsi, les personnes en situation de handicap sont invitées à solliciter le CFC-ComAnimale afin de garantir, le cas échéant, les aménagements nécessaires au bon déroulé de leur stage.

3- Actions menées pour honorer nos engagements

3.1 Agir dans le respect de la personne humaine et animale

Dans son contact avec les stagiaires, la formatrice applique les concepts de communication empathique qu'elle enseigne au module 3 . Chacun est encouragé à échanger avec le groupe dans le calme et une attitude d'ouverture.

Des outils tels que le "bâton de parole" et la décision au consensus sont appliqués par la formatrice dans sa gestion du groupe.

Le responsable des animaux hébergés sur le site de formation veille au bien-être de ceux-ci lors des exercices qui mettent en contact les stagiaires et les animaux. Notamment, le responsable des animaux écarte tout animal présentant des signes de stress manifestes qui pourrait être dû au contact avec les stagiaires. Le cas échéant, l'exercice pourra être interrompu.

3.2 Accompagner l'humain dans son rôle de responsable du bien-être des animaux

En offrant un outil permettant de mieux comprendre un animal, nous offrons une opportunité pour tout responsable d'un animal d'agir pour son bien-être.

Les sites qui accueillent la formation développent tous une activité en lien avec les animaux, respectueuse de leur bien-être. En rencontrant cet environnement nouveau, le stagiaire peut découvrir des moyens qui répondent aux besoins spécifiques des espèces animales, le cas échéant réfléchir avec le responsable des animaux à des solutions pratiques à apporter à son projet dans le cas où le bien-être animal ne serait pas totalement respecté.

Au cours de la formation, les stagiaires sont amenés à se questionner sur les conditions de vie offertes à leurs propres animaux, et repartent avec des actions concrètes à mener.

3.3 Conseiller les professionnels de métiers animaliers

La communication animale permet au professionnel qui travaille avec des animaux de mieux évaluer leur qualité de vie, leur niveau de confort physique et émotionnel.

La formation peut être proposée directement sur le lieu de travail du professionnel, les exercices seront réalisés avec des animaux dont il est responsable, permettant d'avoir une notion très précise des efforts à fournir pour améliorer la qualité de vie des animaux.

La communication animale implique en outre un rapport plus intime avec l'animal, et permet d'instaurer un climat de confiance et donc plus sécuritaire, lors de la rencontre notamment.

3.4 Participer à l'amélioration du bien-être des animaux domestiques

En formant des professionnels de métiers animaliers et des particuliers à la communication animale, nous participons à l'amélioration du bien-être des animaux domestiques. En effet la communication animale permet d'identifier les besoins personnels d'un animal. Lors des modules 2 et 3 du cours de base, le stagiaire reçoit des outils concrets pour définir l'intensité du besoin de l'animal et ainsi

prioriser les actions à mener.

3.5 Donner une parole aux animaux sauvages et domestiques

Toute personne en contact avec un animal rencontre un frein à la communication qui se traduit le plus souvent par cette phrase bien connue "il ne leur manque que la parole".

L'apprentissage de la communication animale permet d'étendre les possibilités de compréhension que nous avons des animaux et ainsi leur donner une voix.

Les messages d'animaux reçus lors des formations ou par la formatrice dans sa pratique professionnelle sont mis à disposition du plus grand nombre sur les réseaux sociaux, sur un blog, ils sont diffusés au travers de conférences gratuites et communiqués par mail aux clients qui ont choisi de rester en contact avec l'entreprise (newsletter).

3.6 Instaurer un climat d'accueil, d'écoute et de convivialité pour nos stagiaires

Le nombre de participants à chaque session de formation est volontairement limité à 15 personnes, et les absences ne sont pas tolérées au delà d'une demi journée de formation, ceci afin de constituer un groupe fort et soudé.

Les exercices proposés impliquent tous les membres du groupe, qui sont encouragés à travailler les uns avec les autres, en binôme ou en sous-groupes dynamiques. De cette façon, tous les stagiaires ont l'occasion de se rencontrer de manière un peu plus intime.

Des outils tels que le "bâton de parole" et la décision au consensus sont appliqués par la formatrice dans sa gestion du groupe.

L'approche pédagogique propose que chaque participant à la session devienne une ressource pour les autres.

3.7 Adapter l'offre de formation selon un processus d'Amélioration Continue de la Qualité

Soucieux de la qualité de nos formations, nous nous engageons à poursuivre une procédure d'amélioration continue de la qualité de la formation. Celle-ci inclue une évaluation "à chaud" réalisée par le stagiaire à la suite de sa formation, dans le but d'évaluer la formation qu'il a reçue.

Nous effectuons aussi des sondages 6 mois plus tard afin de recevoir un retour du client quelques temps après la formation, notamment pour évaluer les avantages que la formation a apportés à sa pratique professionnelle.

Les supports et technologies utilisés sont régulièrement revus et mis à jour afin de se plier aux habitudes de fonctionnement de nos clients.

Le processus d'Amélioration Continue de la Qualité que nous appliquons est consultable sur simple demande.

3.8 Accompagner les apprentis communicants animaliers dans leurs progrès après la formation

Des outils pédagogiques sont mis à disposition des stagiaires après leur formation, afin qu'ils puissent continuer d'évoluer dans leur pratique :

- groupe fermé sur facebook regroupant tous les stagiaires qui ont déjà bénéficié de la formation
- suivi par mail à la demande
- sessions de pratique en ligne (sous forme de visioconférence ZOOM, avec une occurrence de 10x/an)
- des sessions de remise à niveau en ligne payantes.