

# CHARTES ET POLITIQUES DE SOPROTEC FORMATIONS SA

## INTRODUCTION

Soprotec Formations SA est un centre de formation professionnelle situé à Carouge, Genève, qui propose des formations de qualité depuis plus de 25 ans. Ce document rassemble nos chartes fondamentales et nos politiques de gouvernance qui guident quotidiennement nos activités et nos relations avec nos clients, nos étudiants et nos partenaires.

Ces chartes reflètent nos engagements envers l'excellence, la qualité et la transparence dans toutes nos démarches.

## PARTIE 1 : CHARTER GÉNÉRAL DE SOPROTEC FORMATIONS

### 1.1 OBJECTIF ET MISSION

L'objectif premier de notre centre de formation est de proposer des formations de qualité afin d'offrir à nos clients les moyens de développer leurs compétences dans les domaines de l'informatique et de la communication.

La maîtrise des technologies informatiques est devenue aujourd'hui indispensable dans le monde professionnel et c'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour que nos offres de formation répondent aux besoins du marché.

Cependant, nous avons acquis la certitude, en 25 ans d'expériences de formation que les connaissances techniques seules ne suffisent pas à assurer le succès, et qu'elles doivent être complétées par des compétences de communication et de savoir-être.

### 1.2 NOS QUATRE VALEURS FONDAMENTALES

Quatre valeurs de base guident quotidiennement nos idées et nos actions :

---

#### ÉCOUTE ET EMPATHIE

Une attitude ouverte aux besoins d'autrui, un souci de répondre aux attentes de nos clients et une attention particulière au développement des compétences sont au cœur de notre philosophie.

Chacun de nos clients est personnellement conseillé et guidé dans sa formation. Ainsi nous développons une écoute approfondie dans le but de comprendre exactement ce qui motive les gens que nous rencontrons.

---

#### COMMUNICATION ET PARTAGE

Que ce soit entre les collaborateurs de notre société ou avec nos clients, nous portons une grande attention à ce que les échanges soient stimulés et que les messages d'information soient toujours transmis aux personnes concernées.

Par souci de transparence, nous mobilisons tous nos efforts pour que les circuits de communication soient efficaces au sein de notre entreprise ainsi qu'avec l'extérieur. Nous cherchons aussi à encourager les échanges interpersonnels à l'intérieur de nos cours dans le but de les rendre dynamiques et motivants pour chacun.

---

#### RECHERCHE CONSTANTE DE L'EXCELLENCE

Parce que nous visons continuellement l'excellence, nous y travaillons tous les jours. Par une autoréflexion sur nos pratiques, des échanges constructifs entre nos collaborateurs et nos clients ainsi qu'une adaptation constante à l'environnement actuel, nous développons une approche de qualité qui profite à tous nos clients et qui leur offre les meilleures chances de succès.

---

## COMPETENCE ET PROFESSIONNALISME

Nos formateurs et formatrices sont tous dotés d'un grand savoir-faire en matière de formation dans leur domaine d'enseignement. Ce sont des personnes qualifiées et expérimentées qui, par leur savoir et leur savoir-être, parviennent à transmettre leurs connaissances aux étudiants. Les compétences acquises permettront aux étudiants d'accéder aux carrières les plus actuelles. Nos enseignements garantissent donc une mise en pratique complète et directement exploitable.

### 1.3 NOTRE APPROCHE PEDAGOGIQUE

---

#### ENSEIGNEMENT INDIVIDUALISE

Chaque formateur et formatrice s'adapte au rythme individuel des étudiants. Il ou elle tient compte du rythme d'apprentissage de chacun et lui offre toutes les possibilités pour un développement optimal de ses compétences. L'accent est donc mis sur un enseignement individualisé qui sait préserver la dynamique générale du cours.

---

#### SUIVI PERSONNALISE

Chaque étudiant est suivi tout au long de sa formation, en présentiel ou à distance, et peut à tout moment s'entretenir avec le ou la conseiller en formation.

---

#### RESSOURCES COMPLEMENTAIRES

Tous nos étudiants bénéficient d'un accès gratuit à des exercices complémentaires sur notre site Internet, de façon à se perfectionner de façon autonome, depuis leur domicile.

L'école laisse à disposition des étudiants ne possédant pas d'ordinateur à leur domicile, des salles de cours afin de s'entraîner en toute tranquillité.

De plus des outils de perfectionnement multimédia sont mis à la disposition des personnes se préparant à des examens de certification ECDL.

## PARTIE 2 : CHARTE ANDRAGOGIQUE

### 2.1 INTRODUCTION A LA PEDAGOGIE POUR ADULTES

Notre approche pédagogique est guidée par trois principes directeurs de l'andragogie qui structurent nos animations de formation, que ce soit en présentiel ou en e-learning. Ces principes reconnaissent les spécificités de l'apprentissage des adultes et s'adaptent aux modes de formation actuels.

### 2.2 PRINCIPE 1 : L'APPRENANT ADULTE AU CENTRE DE SON APPRENTISSAGE

L'apprenant adulte doit être placé au cœur du processus d'apprentissage, avec sa responsabilité et son autonomie.

---

#### ÉLÉMENTS CLES

- L'apprentissage se fait principalement à partir des besoins de l'apprenant et est centré sur l'accomplissement de tâches et de solutions de problèmes concrets
- L'apprentissage est favorisé si l'apprenant assume une responsabilité plus grande (redéfinition du but et des objectifs avec lui, auto-évaluation des résultats acquis)
- L'apprenant doit percevoir clairement les buts, comprendre le rapport entre les buts et la tâche proposée et en saisir l'utilité
- L'apprentissage est facilité lorsque le climat encourage la découverte par l'apprenant de la signification qu'ont pour lui les idées et les événements

---

#### APPLICATIONS EN PRESENTIEL ET EN E-LEARNING

- Proposer des parcours d'apprentissage personnalisés
- Fournir un accès flexible aux ressources d'apprentissage, permettant aux apprenants de progresser à leur propre rythme
- Inclure des outils pour suivre et planifier leur progression
- Clarifier les objectifs d'apprentissage au début de chaque module
- Montrer comment les compétences acquises peuvent être appliquées dans des situations réelles

### 2.3 PRINCIPE 2 : RECONNAISSANCE DE L'EXPERIENCE ET VALORISATION DU COLLECTIF

Il importe de reconnaître le vécu expérientiel de l'adulte et de considérer le groupe comme une ressource pour tous.

---

#### ÉLÉMENTS CLES

- L'apprenant devrait pouvoir réfléchir sur sa façon de faire et la comparer à celle des autres dans un contexte de saine confrontation
- L'apprentissage devient plus efficace si l'apprenant peut partager ses connaissances et ses expériences au moyen de la coopération
- L'hétérogénéité du groupe et la diversité des points de vue doivent être reconnues comme une richesse

- La participation et la coopération doivent être encouragées

---

#### APPLICATIONS EN PRESENTIEL ET EN E-LEARNING

- Intégrer des études de cas, simulations ou activités interactives qui permettent aux apprenants de relier le contenu à leurs expériences personnelles
- Créer des forums ou espaces collaboratifs pour échanger des expériences
- Concevoir des modules axés sur des compétences spécifiques ou des tâches concrètes

#### 2.4 PRINCIPE 3 : PRISE EN COMPTE DE LA DIMENSION AFFECTIVE ET HUMAINE

Le processus de l'apprentissage étant affectif aussi bien que cognitif, on doit se préoccuper des problèmes humains.

---

#### ÉLÉMENTS CLES

- L'apprenant sera mieux disposé à apprendre s'il se préoccupe de lui avant de se préoccuper du but
- L'apprenant doit sentir que son apport et sa valeur sont appréciés
- L'apprenant découvre ce qui est pertinent pour lui s'il est dans un climat de respect, s'il bénéficie d'un environnement physique et psychologique où il est libre d'explorer ses idées par des dialogues et des échanges sans être obligé de changer
- L'apprenant applique le nouvel apprentissage à son expérience vécue si on crée des situations motivantes
- L'apprenant doit comprendre qu'on lui reconnaît le droit de se tromper, qu'il a le temps d'examiner différentes solutions et qu'une certaine ambiguïté est tolérée
- Applications en Présentiel et en E-learning
- Utiliser des approches de gamification (badges, récompenses, challenges) pour stimuler l'engagement
- Encourager l'autonomie et la maîtrise en intégrant des retours constructifs immédiats
- Montrer l'impact potentiel de l'apprentissage sur leur carrière ou leur vie personnelle

## PARTIE 3 : POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES

### 3.1 PREAMBULE

Soprotec Formations SA prend très au sérieux la protection de vos données personnelles. Nous traitons vos données personnelles de manière confidentielle et conformément aux dispositions légales en matière de protection des données et à la présente politique.

#### COORDONNEES DE CONTACT

Entreprise	Soprotec Formations SA
Adresse	Rue du Léopard 5 1227 Carouge, Genève
Activité	Centre de formation professionnelle
Données conservées	5 ans après la fin de la formation

### 3.2 BASES LEGALES ET CADRE REGLEMENTAIRE

Nous traitons les données personnelles conformément au droit suisse de la protection des données, en particulier :

- La nouvelle loi fédérale sur la protection des données (NLPD)
- L'ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données (OLPD)

### 3.3 FINALITES DU TRAITEMENT DES DONNEES

Les informations recueillies lors de votre (pré)-inscription sont destinées à une utilisation dans le cadre de notre activité d'institution de formation professionnelle. Elles sont utilisées pour les finalités suivantes :

- Délivrance de l'enseignement et gestion du fonctionnement de l'institution
- Gestion des dossiers des étudiants
- Fonctionnement des plateformes pédagogiques électroniques
- Communication auprès des autorités, des fédérations, des partenaires de formation
- Archivage des données personnelles (ex : attestations, certificats)
- Protection des données personnelles

### 3.4 COLLECTE DES DONNEES PERSONNELLES

#### PRINCIPES GENERAUX

L'utilisation de notre site internet est possible sans fournir de données personnelles. Nous ne collectons des données personnelles que si elles sont nécessaires à la fourniture du service spécifique (demande de renseignement, (pré)-inscription).

#### DONNEES MINIMALES

Nous ne conservons que les données d'accès sans référence personnelle comme :

- Le nom de votre fournisseur d'accès internet
- La page à partir de laquelle vous nous visitez
- Le nom du fichier demandé

Ces données sont évaluées exclusivement pour l'amélioration de notre site et ne permettent aucune conclusion sur votre identité.

#### DONNEES DE CANDIDATURE ET D'INSCRIPTION

Les données personnelles relatives à l'identité d'un futur candidat, telles que le nom, l'adresse, l'adresse postale, le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail ne sont collectées sur notre site internet que si vous les fournissez volontairement lorsque vous vous inscrivez via le formulaire d'inscription du site internet ou d'une autre manière, par exemple par e-mail, ou directement à notre service d'inscription.

### 3.5 GENRE, ÉTENDUE ET BUT DU TRAITEMENT

Nous permettons à nos clients et à nos collaborateurs de consulter leurs données personnelles et de les faire mettre à jour ou rectifier ; voire de les faire supprimer en cas d'annulation d'inscription ou une fois le délai légal d'archivage dépassé.

Les données personnelles issues de candidatures ne sont traitées que dans la mesure où elles sont nécessaires à l'évaluation des aptitudes pour une relation de travail ou à l'exécution d'un contrat de travail. Les données personnelles nécessaires à une embauche résultent des informations demandées ou communiquées, par exemple dans le contexte d'une offre d'emploi. Les candidates et les candidats ont la possibilité de fournir librement des informations supplémentaires.

### 3.6 TRAITEMENT PAR DES TIERS

Nous pouvons faire traiter des données personnelles par des tiers mandatés, ou les traiter conjointement. Ces tiers sont notamment les fournisseurs dont nous utilisons les services. Nous garantissons également une protection adéquate des données auprès de ceux-ci.

Ces tiers se trouvent principalement en Suisse et au sein de l'Espace économique européen (EEE), et d'autres États tels que les États-Unis.

### 3.7 DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

Les personnes concernées dont nous traitons les données personnelles disposent des droits octroyés par le droit suisse de la protection des données. Ces droits comprennent :

- Le droit d'accès : consulter les données vous concernant
- Le droit à la rectification : faire corriger les données inexactes
- Le droit à la suppression : faire effacer vos données en cas d'annulation ou après le délai légal
- Le droit au blocage : limiter le traitement de vos données
- Le droit d'opposition : vous opposer au traitement de vos données

### 3.8 SECURITE DES DONNEES

Nous prenons toute mesure organisationnelle et technique appropriée pour garantir la protection et en particulier la sécurité des données. Toutefois, malgré de telles mesures, le traitement de données personnelles sur internet peut toujours présenter des failles de sécurité.

### 3.9 COMMUNICATIONS ET ALERTES

Nous envoyons des alertes et des messages tels que des lettres d'information par courriel et par d'autres canaux de communication tels que la messagerie instantanée ou par SMS (Short Message System).

---

### MESURE DE LA PERFORMANCE

Les e-mails peuvent contenir des hyperliens qui en indiquent l'utilisation et détectent l'ouverture d'un message et l'utilisation des liens. Fondée sur les besoins et les habitudes de lecture des destinataires, cette saisie statistique nous sert à offrir des alertes et des messages efficaces, conviviaux, durables, sûrs et fiables.

### 3.10 SERVICES DE TIERS

Nous recourons aux services de tiers (hébergement, stockage, vidéo, paiement) afin de garantir une offre durable, conviviale, sûre et fiable. Nous pouvons également les utiliser pour intégrer des contenus sur notre site. Ils requièrent votre adresse IP (Internet Protocol), faute de quoi ils ne peuvent pas transmettre le contenu pertinent.

### 3.11 POLITIQUE DE COOKIES

Comme la plupart des services en ligne, nos sites Web utilisent des cookies à diverses fins.

---

### COOKIES DE PREMIERE PARTIE

Les cookies de première partie sont essentiellement nécessaires au bon fonctionnement du site Web. Ils ne collectent aucune de vos données personnellement identifiables.

---

## COOKIES TIERS

Les cookies tiers utilisés sur nos sites Web servent principalement à :

- Comprendre le fonctionnement de ces sites
- Analyser votre interaction avec ces sites Web
- Assurer la sécurité de nos services
- Améliorer votre expérience utilisateur
- Accélérer vos interactions futures avec nos sites Web

### 3.12 TERMINOLOGIE

Toutes les informations qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable sont des données personnelles. Le traitement comprend toute opération relative à des données personnelles, indépendamment des moyens et procédés utilisés, notamment :

- La conservation
- La communication
- La collecte
- La saisie
- La suppression
- L'enregistrement
- La modification
- La destruction
- L'exploitation de données

### 3.13 DISPOSITIONS FINALES

Les présentes règles de confidentialité peuvent en tout temps faire l'objet de modifications et d'adaptations. Ces dernières seront communiquées sous une forme appropriée, notamment par leur publication sur notre site internet.

## HISTORIQUE ET MISES A JOUR

Document	Date originale	Dernière mise à jour
Charte générale	Avril 2012	Octobre 2021
Charte andragogique	Janvier 2018	Octobre 2024
Politique de protection des données	-	12 mars 2024

Table 1: Historique des chartes et politiques

## CONCLUSION

Ces trois chartes constituent le socle des engagements de Soprotec Formations SA envers ses clients, ses étudiants et ses partenaires. Elles reflètent notre volonté de :

- Offrir une formation de qualité basée sur l'excellence
- Respecter les individus et leurs besoins d'apprentissage
- Protéger les données personnelles conformément aux législations en vigueur
- Communiquer de manière transparente et efficace
- Adapter continuellement nos pratiques à l'évolution du contexte

Pour toute question concernant ces chartes ou pour exercer vos droits, nous vous invitons à nous contacter à l'adresse indiquée dans cette politique.

### **Document unifié des Chartes et Politiques de Soprotec Formations SA**

**Adresse : Rue du Léopard 5, 1227 Carouge, Genève**

**Dernière mise à jour : Décembre 2025**