

INSCRIPTION

Toute personne (physique ou morale) peut s'inscrire auprès de Heli-Safety-Academy (ci-après HSA) pour des formations et/ou examens, moyennant le respect des conditions, à l'aide d'un bon de commande, mail ou inscription via www.helisafetyacademy.be (ouvrir formations/examens), par exception par téléphone.

HSA offre régulièrement la possibilité aux participants individuels de participer aux examens organisés.

Cela se fait sans imposer de conditions supplémentaires aux participants, comme la participation à une formation, l'achat obligatoire d'un syllabus. En outre, ces examens sont offerts à des conditions adaptées, comme des prix correspondant à la durée d'un examen, le moment et les conditions générales de participation.

Le participant doit indiquer les coordonnées de la personne à contacter. Après concertation avec l'employeur/acheteur, le responsable du planning du secrétariat de HSA établira les dates auxquelles les formations et/ou examens auront lieu.

ACCUEIL

Les participants doivent se présenter 15 minutes avant le début de la formation / de l'examen à l'entrée principale de HSA, Wetteren et Boom.

Les participants qui ne peuvent pas être présents à temps doivent en avvertir le secrétariat de HSA en temps utile (avant l'heure de début). Ils doivent également donner un motif valable.

Les participants qui ne peuvent pas être présents pour des raisons médicales valables peuvent présenter une copie d'un certificat médical et ils pourront assister sans autres frais à une formation / un examen à une autre date à convenir entre le chef de département et l'employeur.

Les participants qui ne préviennent pas à temps, qui préviennent à temps mais sans motif valable, ou qui ne peuvent donner un motif médical valable n'ont pas droit au report gratuit de la formation / de l'examen à une date ultérieure. Ils peuvent donc uniquement s'inscrire à nouveau.

PRÉSENCE

Les participants doivent assister à la formation complet. Ils ne peuvent pas être dispensés de la théorie ou de la pratique, sauf dans les cas prévus dans le Registre des tâches à risque ou autres.

Ils reçoivent un formulaire pour leurs coordonnées, une liste de présence et un hand-out avant le début des cours ou de l'examen. Toutes les informations administratives sont

Date première édition :	25/07/2012	Document :	QA-Document
Date révision :	VS 2025-1	Référence :	010/930/D/147
		Page :	1 de 9
Rédigé par :	LV	Géré par :	LV

complétées sur ceux-ci. HSA assure la plus grande discrétion de ces informations et ne les transmettra pas à des tiers, à quelques fins que ce soit.

Ils ne peuvent pas quitter la formation / l'examen sans l'autorisation expresse de l'instructeur, et ce uniquement sur demande motivée du participant, sauf cas de force majeure. Si un participant devait tout de même le faire, l'instructeur le constatera et le signalera au responsable de département, qui le transmettra à son tour à l'employeur ou à l'acheteur. Sur la base de cette constatation, le participant échouera également.

Les participants qui n'ont pas pu suivre une formation / présenter un examen en partie suite à un problème médical, peuvent suivre une formation / présenter un examen à une date ultérieure à convenir entre le responsable de département et l'employeur ou l'acheteur, et ce sans frais supplémentaires.

PREUVE D'IDENTITÉ ET EXAMEN MÉDICAL

Au début de la formation / de l'examen, les participants doivent présenter spontanément leur carte d'identité pour pouvoir la contrôler.

En signant l'offre, l'employeur/acheteur déclare automatiquement que ses travailleurs ou participants sont en ordre avec leurs examens médicaux, étant donné que cela relève de leur responsabilité.

ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION PERSONNELLE - EPP

HSA met gratuitement les EPP suivants, en mesure limitée, à la disposition de ses candidats, uniquement si les participants n'en ont pas apportés :

- Gants de protection (si nécessaire pour les séances pratiques) ;
- Casques de protection (si nécessaire pour les séances pratiques) ;
- Lunettes de sécurité et protection auditive (si nécessaire pour les séances pratiques) ;
- Autres équipements éventuels tels que harnais, etc.

Les candidats sans les EPP nécessaires, en fonction de la formation, ne pourront pas participer aux séances pratiques.

Les EPP nécessaires pour chaque formation seront mentionnés dans l'offre standard.

HORAIRE DU JOUR

Sauf accord contraire, la formation / l'examen a lieu entre 8h00 et 16h30. Le matin et l'après-midi, il y a une pause de 15 minutes. La pause de midi dure une demi-heure.

Date première édition :	25/07/2012	Document :	QA-Document
Date révision :	VS 2025-1	Référence :	010/930/D/147
		Page :	2 de 9
Rédigé par :	LV	Géré par :	LV

	Règlement Heli Safety Academy FR	HSA Vantegemstraat 9 B-9230 Wetteren Tél : +32 (0)9 368 80 40 Fax : +32 (0)9 368 80 41
---	---	--

Il est possible de déroger de cet horaire standard en concertation avec l'employeur/acheteur.

Pour les formations externes, ces heures peuvent également être adaptées en fonction des besoins de l'employeur/acheteur. Les pauses prévues de repos et pour les repas doivent toutefois être respectées.

Pour les prestations de weekend ou de nuit, un supplément est facturé, et les dispositions nécessaires sont prises en concertation avec le chef de département de HSA et l'employeur/acheteur.

Les heures d'examen sont déterminées à l'avance par le centre d'examen. L'examen ne commence pas avant l'heure indiquée sur la plate-forme électronique. L'examen commence au plus tard de 30 minutes après l'heure indiquée. La durée maximale prescrite de l'examen ne peut, le cas échéant, être dépassée.

LOCAUX ET ESPACES DE FORMATION / EXAMEN

HSA prévoit locaux entièrement équipés pour les cours de théorie et/ou les examens. HSA prévoit également un espace pour les formations et/ou examens pratiques. Ces locaux et espaces sont uniquement accessibles en présence d'un instructeur/examineur ou de son remplaçant.

Le matériel didactique peut être utilisé librement dans ces locaux/espaces, mais ils doivent être traités avec le respect et la prudence nécessaires. Les dommages éventuels à ce matériel est à la charge de HSA, sauf en cas de malveillance et dans ce cas les dommages seront remboursés par le participant. Le participant doit immédiatement signaler les dommages à l'instructeur/examineur. Tout le matériel didactique doit également être bien rangé à sa place.

Tous les participants peuvent utiliser librement :

- Le réfectoire
- Les installations sanitaires
- Le parking

Tous les autres locaux et espaces ne sont pas accessibles aux participants sauf avec l'autorisation d'une personne compétente de HSA ou Heli sa. L'utilisation des équipements de communication de HSA ou Heli sa est également possible uniquement moyennant l'accord préalable d'une personne compétente.

FEEDBACK

Date première édition :	25/07/2012	Document :	QA-Document
Date révision :	VS 2025-1	Référence :	010/930/D/147
Rédigé par :		Page : 3 de 9	
	Géré par :	LV	LV

HSA utilise un système de feedback pour tenir l'employeur/acheteur au courant du déroulement du projet par le biais d'une évaluation intérimaire du groupe, réalisée par l'instructeur/examineur.

À la fin de la formation/de l'examen, le secrétariat de HSA établira un dossier contenant e.a. la liste des présences, les hand-outs, les codes de recouvrement, les informations personnelles des participants, l'évaluation individuelle de la formation, les résultats obtenus par les participants, les attestations.

Les attestations / diplômes sont envoyées à l'employeur/l'acheteur dans les 5 jours suivant la réception du paiement de la facture correspondante. Si un participant a échoué, l'employeur en est informé.

TR: À la fin de la formation/de l'examen, l'instructeur/examineur discutera de la formation/de l'examen et des points d'attention avec les participants. Il informera également les participants du déroulement ultérieur du projet. Les participants sont informés de leur réussite ou de leur échec, mais les résultats en soi ne sont pas communiqués. La correction des examens se fait en isolement.

REPAS

HSA dispose d'un réfectoire où les participants peuvent consommer leurs tartines ou les petits pains prévus par HSA. Il y a une possibilité de consommer gratuitement du café (limité), des boissons non alcoolisées (limité) et/ou de l'eau ((illimité). Les participants ne pourront en aucun cas emporter des boissons en quittant le site de HSA.

Des petits pains garnis seront prévus par HSA à la demande et ils sont compris dans le prix de l'examen ou de la formation, sauf accord contraire. Le participant peut commander un petit pain avant 09h30. L'instructeur/examineur leur remettra une liste des petits pains sur laquelle ils peuvent indiquer leur commande.

Après le repas, les participants doivent laisser le réfectoire propre et rangé, et ils doivent jeter leurs déchets dans les poubelles prévues à cet effet.

ÉVALUATION

À la fin de la formation / de l'examen, on demande aux participants de compléter un formulaire d'évaluation personnelle. Ces formulaires peuvent également être complétés de façon anonyme.

Bien entendu, ils seront traités avec la plus grande discrétion.

Ils seront utilisés pour garantir l'amélioration continue dans le cadre de la politique Q4. Ils sont également conservés par formation et ils sont à l'ordre du jour de la réunion de direction.

Date première édition :	25/07/2012	Document :	QA-Document
Date révision :	VS 2025-1	Référence :	010/930/D/147
		Page :	4 de 9
Rédigé par :	LV	Géré par :	LV

GÉNÉRALITÉS

Tous les candidats peuvent consulter librement le règlement de HSA et le règlement d'examen LSC et non-LSC, dont un exemplaire est disponible en néerlandais, en anglais et en français dans les locaux de théorie. Sur demande écrite, le règlement de HSA et/ou les règlements d'examen peuvent également être envoyés.

Les règlements sont également accessibles au public sur l'internet.

En complétant ses informations personnelles et en signant la liste de présence, le participant accepte les règlements. L'employeur/acheteur accepte ces règlements en signant le bon de commande.

Le respect général des règlements et leur mise en œuvre peut être contrôlé à tout moment par l'instructeur/examineur ou par son remplaçant.

Date première édition :	25/07/2012	Document :	QA-Document
Date révision :	VS 2025-1	Référence :	010/930/D/147
		Page :	5 de 9
Rédigé par :	LV	Géré par :	LV

	Règlement Heli Safety Academy FR	HSA Vantegemstraat 9 B-9230 Wetteren Tél : +32 (0)9 368 80 40 Fax : +32 (0)9 368 80 41
---	---	--

L'instructeur/examineur informera le participant des modalités pratiques de la formation / de l'examen et de son déroulement. Les informations pratiques sont également toujours transmises à l'employeur/acheteur au moment de la réservation d'une formation ou d'un examen.

SECRÉTARIAT

Le secrétariat de HSA se charge du traitement des points suivants :

- Les inscriptions
- Les listes de présence
(elles sont transmises tous les jours par fax au siège administratif)
- Le feedback intérimaire via le système de feedback
- Les formulaires d'évaluation des participants
- La synthèse des évaluations
- L'encodage des données dans le système d'enregistrement des évaluations
- L'encodage des tableaux
- La présentation de rapports aux clients
- L'encodage des certificats dans la base de données
- L'établissement des brevets de formation professionnelle
- L'archivage des documents originaux (tous les documents sont conservés pendant 3 ans)
- L'archivage des documents et données numériques est assuré pendant 10 ans au siège de HSA à Wetteren.

FACTURATION

Les factures sont fait après le premier jour de formation, sauf accord contraire.

ANNULATION

En cas d'annulation par le client, les conditions suivantes seront appliquées :

- 50% en cas d'annulation de moins de 10 jours ouvrables
- 100% en cas d'annulation de moins de 5 jours ouvrables

Si la maladie peut être démontrée par une note de maladie, la facture doit être payée, mais le participant au cours peut être reprogrammé pour un autre cours en consultation avec HSA.

HSA se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, sans que sa responsabilité soit engagée. Elle s'engage à trouver une solution en concertation avec le client.

PARTICIPANTS

Date première édition :	25/07/2012	Document :	QA-Document
Date révision :	VS 2025-1	Référence :	010/930/D/147
		Page :	6 de 9
Rédigé par :	LV	Géré par :	LV

Chaque participant doit savoir qu'il n'y a aucune exigence physique, mais qu'une participation active est nécessaire et qu'aucune dispense n'est accordée pour la participation aux exercices pratiques.

Les participants doivent toujours prévoir l'équipement suivant :

- Tenue de travail
- De quoi prendre note
- Équipements de protection personnelle en fonction de la formation

Les participants peuvent adresser leurs questions ou remarques à tout moment à l'instructeur/examineur ou au responsable du département.

Date première édition :	25/07/2012	Document :	QA-Document
Date révision :	VS 2025-1	Référence :	010/930/D/147
		Page :	7 de 9
Rédigé par :	LV	Géré par :	LV

	Règlement Heli Safety Academy FR	HSA Vantegemstraat 9 B-9230 Wetteren Tél : +32 (0)9 368 80 40 Fax : +32 (0)9 368 80 41
---	---	--

INSTRUCTEURS / EXAMINATEURS / MEMBRES DU JURY / SUPERVISEURS

Pour chaque mission (formation et/ou examen), HSA désigne un instructeur/examineur professionnel. L'expertise des instructeurs est établie dans le tableau de compétences de ses instructeurs/examineurs.

Pour chaque formation/examen, un instructeur/examineur expert multilingue de HSA est engagé. Ils parlent tous le néerlandais/

Dans le cas des formations non-LSC et RT, l'instructeur/examineur est en principe également la personne qui fait passer les examens. Elle fera cela conformément aux règles du règlement d'examen LSC ou RRT et elle s'engage à être objective lors des examens théoriques et pratiques. Pour garantir cette objectivité, HSA utilise des tableaux d'évaluation pour tous ses examens, tant théoriques que pratiques. Ces tableaux sont basés sur les termes finaux LSC, le registre des tâches à risque (asbl BeSaCC) ou d'autres exigences.

Des membres du jury, superviseurs et/ou examinateurs sont chargés de la supervision du déroulement honnête et réglementaire des examens et évaluations. Cette tâche peut également être assumée par un instructeur/examineur, l'instructeur peut être remplacé par un autre instructeur/examineur. Dans le cas de formations et examens non-LSC, l'instructeur/examineur est également membre du jury. Dans le cas des formations LSC, les membres du jury peuvent également intervenir en tant que superviseurs s'ils n'étaient pas instructeur/examineur.

COACH ET/OU RESPONSABLE DE DÉPARTEMENT

Le coach ou responsable de département assiste et évalue les candidats instructeurs/examineurs, tant internes qu'externes.
Il est lui-même membre du jury, examinateur et superviseur.

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Voir le règlement LSC examen en 3 langues NL+FR+ENG, ainsi que la présentation du déroulement des examens.

FUMER

Il est uniquement permis de fumer à l'extérieur aux endroits prévus à cet effet. Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments. Les personnes qui ne respectent pas cette règle après un premier avertissement seront exclues immédiatement de la suite des formations/examens.

STUPÉFIANTS

Date première édition :	25/07/2012	Document :	QA-Document
Date révision :	VS 2025-1	Référence :	010/930/D/147
		Page :	8 de 9
Rédigé par :	LV	Géré par :	LV

La consommation de boissons alcoolisées, drogues ou autres stupéfiants sur les terrains ou dans les locaux de HSA et Heli sa est strictement interdite. HSA se réserve le droit de refuser des candidats qu'elle suspecte de consommer une des substances susmentionnées. Tout abus sera signalé à l'employeur/acheteur.

PLAINTES

Les participants qui ont une plainte peuvent la déposer au secrétariat de HSA. Les plaintes doivent être soumises par écrit par la poste ou par mail à HSA à l'attention de la responsable de département Lindsay Vercruyssen, à l'adresse suivante Vantegemstraat 9, B-9230 Wetteren, ou par email à lindsay.vercruyssen@heli.be.

Les plaintes seront traitées avec la plus grande discrétion et une réponse sera envoyée dans les 14 jours suivant la réception d'une plainte.

En première instance, on visera toujours une résolution ou un arrangement à l'amiable de la plainte. Les plaintes non datées et signées et/ou les plaintes anonymes ne pourront pas être traitées.

Tous litiges de nature juridique relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement de Gand. Tous les dossiers seront traités par le conseil attitré de HSA.

Pour toutes informations complémentaires, veuillez contacter Lindsay Vercruyssen au +32 (0)9/368 80 35 ou par email à lindsay.vercruyssen@heli.be.

DISCRÉTION / CONFIDENTIALITÉ / SECRET

HSA garantit la plus grande discrétion de toutes les informations/évaluations et autres et ne les transmettra pas à des tiers pour quelque raison que ce soit.

Date première édition :	25/07/2012	Document :	QA-Document
Date révision :	VS 2025-1	Référence :	010/930/D/147
		Page :	9 de 9
Rédigé par :	LV	Géré par :	LV