

# IHDA

Institut du Human Design Appliqué

## Standards de Service et Code de valeurs

*Portail des spécialistes en Human Design Appliqué*

Ce document constitue le référentiel de qualité et d'éthique de l'IHDA.  
Il est signé par chaque spécialiste lors de son inscription au portail.

Il s'applique conjointement avec :

- Le Formulaire de profil IHDA (champs et règles d'affichage)
- Le Cadre Stratégique IHDA (niveaux de formation et gouvernance)

## 1. Formats acceptés

Les formats suivants sont acceptés pour respecter la diversité des approches et des besoins.

- ✓ Vidéo en direct — favorise l'observation mutuelle, la co-création, l'authenticité relationnelle
- ✓ Audio en direct — permet la connexion vocale et les ressentis
- ✓ Enregistrement vidéo / audio personnalisé — le client peut réécouter pendant son expérimentation
- ✓ Rapport écrit avec pistes d'application — doit inclure questions introspectives, invitations à l'observation ou micro-expériences
- ✓ Messagerie asynchrone — pour les suivis d'expérimentation
- ✓ Rencontre virtuelle
- ✓ Rencontre en personne

### Standard important

Les formats écrits doivent inclure des éléments d'application (questions introspectives, invitations à observer, suggestions d'expérimentation) pour demeurer alignés avec l'approche HD appliqué.

Un rapport purement théorique sans pont vers l'expérimentation n'est pas conforme aux standards IHDA.

## 2. Délais et disponibilité

### Transparence des délais (OBLIGATOIRE)

Le spécialiste doit clairement afficher ses délais typiques dans son profil du portail.

#### Exemples :

- « Rendez-vous généralement disponible sous 1–2 semaines »
- « Délai de livraison du rapport : 7–10 jours ouvrables »
- « Réponse aux questions : 3–5 jours ouvrables »

### Communication — standard minimum

- Confirmation de réception de la demande : 72 h ouvrables
- Si le délai dépasse ce qui est affiché au profil : communication proactive au client

### Délais suggérés (flexibles selon la réalité du spécialiste)

- Première réponse / confirmation : 3 jours ouvrables
- Rendez-vous planifié : selon disponibilité affichée (jusqu'à 4–6 semaines si clairement indiqué)
- Rapport écrit : selon ce qui est communiqué au client (1–3 semaines acceptable)

### Période d'absence

Si le spécialiste est indisponible pour une période prolongée (vacances, congé) :

- Mise à jour du profil OU activation du mode « Pause » temporaire

Principe clé : la transparence et la communication sont plus importantes que la rapidité absolue.

### 3. Politique de satisfaction client

#### Engagement du spécialiste

- ✓ Créer un espace sécuritaire pour l'observation sans jugement
- ✓ S'adapter au rythme d'apprentissage du client tout en respectant ses propres limites
- ✓ Fournir des pistes d'expérimentation concrètes et accessibles
- ✓ Répondre aux questions de clarification selon les modalités établies au départ

#### Principe fondamental

Le spécialiste honore son propre design et ses limites en modélisant l'application du HD. Le respect mutuel des besoins et des limites fait partie intégrante de l'expérience.

#### En cas d'insatisfaction

##### Approche privilégiée :

Le client est invité à communiquer directement avec le spécialiste. La plupart des incompréhensions se résolvent par un échange ouvert.

##### Recours disponibles :

En cas de conflit non résolu ou de manquement éthique, l'IHDA offre un service de médiation. Les remboursements sont évalués au cas par cas selon la gravité de la situation.

#### Ce qui ne constitue PAS un motif de remboursement

- ✗ Ne pas avoir ressenti de transformation immédiate
- ✗ Ne pas avoir expérimenté après la consultation
- ✗ Inconfort face à ce qui a été révélé dans la lecture
- ✗ Changement d'avis après la consultation
- ✗ Incompatibilité énergétique naturelle avec le spécialiste

#### Clause importante

« Le Human Design appliqué est un processus d'observation et d'expérimentation. Le spécialiste offre un accompagnement, pas une transformation garantie. »

### 4. Système de notes et avis

#### Format des avis

- Échelle : 1 à 5 étoiles
- Commentaire écrit : minimum 50 caractères

### 3 questions guidées (obligatoires) :

1. Le spécialiste a-t-il créé un espace sécuritaire et sans jugement ?
2. Avez-vous reçu des pistes d'expérimentation concrètes ?
3. Recommanderiez-vous ce spécialiste à quelqu'un qui souhaite appliquer le HD ?

### Vérification et modération

---

- Vérification : seuls les clients ayant eu une consultation réelle peuvent laisser un avis
- Publication : immédiate pour les avis de 4–5 étoiles
- Révision avant publication : pour les avis de 1–3 étoiles (éviter les abus — publication garantie si légitime)
- Droit de réponse : le spécialiste peut répondre une fois dans les 7 jours

### Gestion des avis

---

- ✗ Avis haineux, discriminatoires ou abusifs : supprimés
- ✓ Avis liés à des attentes irréalistes : le spécialiste peut répondre avec bienveillance
- ✓ Avis légitimes même sévères : conservés (transparence)

### Affichage

---

- Note moyenne visible
- Nombre total d'avis
- Les 3 avis les plus récents en vedette
- Tous les avis accessibles

## 5. Minimum requis pour être listé

### Certification

- Certification PlongeON ou formation équivalente reconnue par l'IHDA

### Engagement

- Signature du Code de valeurs et Standards de service IHDA (ce document)
- Respect des standards de service
- Engagement à soutenir l'application concrète des apprentissages (consultation avec suivi intégré OU référence vers des ressources d'intégration comme Impact par design)

### Profil professionnel

- Photo professionnelle
- Bio complète et claire
- Tarifs affichés
- Disponibilités communiquées

### Légal

- Assurance responsabilité professionnelle : fortement recommandée

## 6. Engagement vers l'application

Le Human Design appliqué se distingue par l'importance accordée à l'expérimentation vécue plutôt qu'à l'accumulation théorique.

### Standard d'application

Si la consultation ne comprend pas de suivi d'expérimentation intégré par le spécialiste, il est fortement recommandé de référer le client vers des ressources d'intégration reconnues telles qu'Impact par design (programme d'affiliation disponible).

Objectif : s'assurer que chaque client a accès à un accompagnement dans l'application, que ce soit directement avec le spécialiste ou via une communauté / ressource dédiée.

## 7. Code de valeurs

### 8.1 Accompagnement appliqué

#### Le spécialiste IHDA :

- ✓ Guide l'observation consciente des ressentis, émotions, comportements
- ✓ Crée des micro-expériences adaptées au client et à son contexte
- ✓ Respecte le rythme d'intégration unique de chaque personne
- ✓ Encourage l'expérimentation plutôt que l'accumulation de connaissances
- ✓ Facilite le passage du savoir intellectuel au ressenti incarné

#### Le spécialiste IHDA ne doit jamais :

- ✗ Enfermer le client dans une identité figée (« Tu es comme ça, c'est ton design »)
- ✗ Analyser à l'infini sans pont vers l'expérimentation concrète
- ✗ Prescrire des actions sans inviter le client à observer d'abord
- ✗ Utiliser le HD comme excuse pour justifier des comportements nuisibles
- ✗ Victimer le client par rapport à son design

### 8.2 Limites de pratique

#### Un spécialiste IHDA ne peut PAS :

- ✗ Poser un diagnostic médical ou psychologique
- ✗ Remplacer un professionnel de la santé (médecin, psychologue, nutritionniste, etc.)
- ✗ Garantir des résultats ou promettre une transformation
- ✗ Prédire l'avenir du client
- ✗ Utiliser le HD pour conseiller sur des décisions majeures sans encourager le client à consulter ses propres autorités

#### Le spécialiste IHDA doit :

- ✓ Référer vers des professionnels quand la situation dépasse son champ de compétence
- ✓ Rappeler que le HD est un outil d'observation et d'expérimentation, pas une vérité absolue
- ✓ Encourager l'autonomie du client dans ses décisions

### 8.3 Confidentialité

---

#### Règles strictes :

- ✓ Toutes les informations partagées par le client sont confidentielles
- ✓ Aucun partage de contenu de consultation (même anonymisé) sans consentement écrit explicite
- ✓ Protection des données personnelles et des chartes de naissance
- ✓ Destruction sécurisée des notes si le client le demande

#### Exceptions — avec consentement :

- Témoignages anonymisés pour le marketing (avec approbation écrite du client)
- Supervision ou formation (avec identité totalement anonymisée)

### 8.4 Intégrité du système Human Design

---

#### Respect des fondamentaux :

- ✓ Enseigner le HD tel que défini par Ra Uru Hu dans ses bases
- ✓ Être transparent sur ses approches ou ajouts personnels
- ✓ Mentionner clairement quand on sort du système HD classique

#### Interdictions :

- ✗ Modifier les fondamentaux du système (types, stratégies, autorités) sans clarifier que c'est une interprétation personnelle
- ✗ Mélanger le HD avec d'autres systèmes sans l'indiquer clairement

### 8.5 Relations professionnelles et frontières

---

#### Le spécialiste IHDA maintient :

- ✓ Des frontières claires entre relation professionnelle et personnelle
- ✓ Un cadre professionnel même si l'approche est chaleureuse
- ✓ Un respect du pouvoir — ne pas abuser de la vulnérabilité du client

#### En cas de conflit d'intérêts :

- Référer le client vers un autre spécialiste si nécessaire
- Être transparent sur tout lien personnel ou financier qui pourrait influencer l'accompagnement

### 8.6 Formation continue

---

#### Encouragement à l'amélioration continue :

Le spécialiste IHDA est encouragé à poursuivre sa formation et son développement professionnel de manière autonome.

Phase de démarrage (Années 1–2)

Aucun minimum d'heures n'est exigé pour le moment.

Phase 2 (Année 3+)

Un minimum de 15 heures de formation continue par an sera requis, conformément au Cadre Stratégique IHDA.

*Exemples de formations pertinentes :*

- Ateliers, webinaires, cours avancés en HD
- Formations en accompagnement (coaching, pédagogie somatique, écoute active)
- Conférences et événements HD
- Lecture et étude approfondie (ouvrages reconnus)

## 8.7 Transparence et honnêteté

**Le spécialiste IHDA affiche clairement sur son profil :**

- Ses années d'expérience en HD appliqué
- Ses spécialisations ou domaines d'expertise
- Ses tarifs complets et transparents
- Son tag de parcours — attribué automatiquement par l'IHDA :
  - ☐ Formé par l'IHDA
  - ☐ Certifié par l'IHDA
  - ☐ Formé par une école reconnue IHDA
  - ☐ Certifié par une école reconnue IHDA
  - ☐ Autodidacte

**Autres obligations :**

- ✓ Être honnête sur ses limites et son expérience
- ✓ Ne jamais inventer ou exagérer ses qualifications
- ✓ Corriger rapidement toute information erronée sur son profil

Note importante

L'IHDA ne divulgue pas publiquement quelle formation spécifique (autre que PlongeON) a été suivie par chaque spécialiste.

Tous les spécialistes validés par l'IHDA sont considérés comme ayant atteint le même niveau de compétence en Human Design appliqué, peu importe leur parcours.

## 8.8 Marketing et communication éthique

**Pratiques acceptables :**

- ✓ Partager des témoignages clients authentiques (avec permission)
- ✓ Expliquer son approche et sa philosophie
- ✓ Offrir du contenu éducatif gratuit
- ✓ Utiliser son propre design comme exemple

**Pratiques interdites :**

- ✗ Faire peur pour vendre (« Si tu n'apprends pas ton design, tu vas souffrir »)
- ✗ Promettre des résultats impossibles (« Transforme ta vie en 3 semaines »)
- ✗ Dénigrer d'autres spécialistes ou approches HD

- X Utiliser de faux témoignages ou inventer des statistiques
- X Créer une dépendance (« Tu dois me consulter régulièrement sinon... »)

## 8.9 Gestion des conflits et médiation

### En cas de conflit avec un client :

- ✓ Privilégier le dialogue direct et bienveillant
- ✓ Accepter la médiation de l'IHDA si proposée
- ✓ Respecter les décisions du comité consultatif
- X Diffamer un client publiquement

### En cas de désaccord professionnel :

- ✓ Rester respectueux envers les autres spécialistes
- ✓ Discuter des différences d'approche de manière constructive
- X Engager des conflits publics qui nuisent à la communauté HD

## 8. Système de surveillance et sanctions

L'IHDA surveille la qualité des services via le système d'avis clients. L'objectif est de maintenir des standards élevés tout en offrant un accompagnement bienveillant aux spécialistes.

Critère de surveillance : tout avis client sous 4 étoiles déclenche une révision du dossier.

### PREMIER AVIS SOUS 4 ÉTOILES

#### Processus :

- Avertissement officiel envoyé par l'IHDA
- Rappel des standards de service et du Code de valeurs (ce document)
- Entretien de suivi optionnel avec Émilie pour identifier les ajustements nécessaires
- Plan d'amélioration suggéré au spécialiste

🔑 Période d'observation

Le spécialiste reste ACTIF sur le portail mais fait l'objet d'une surveillance accrue.  
Objectif : accompagner le spécialiste dans l'amélioration de sa pratique.

### DEUXIÈME AVIS SOUS 4 ÉTOILES

#### Conséquences :

- Retrait du portail IHDA
- Profil désactivé immédiatement
- Email explicatif détaillant les raisons du retrait

#### Possibilité de retour :

- Délai minimum : 3 mois après le retrait

- Lettre explicative détaillant les changements apportés à la pratique
- Nouveaux témoignages clients (minimum 3)
- Entretien avec Émilie pour valider les améliorations

### Manquements déontologiques graves — retrait immédiat

*Certaines violations entraînent un retrait sans avertissement préalable.*

- ✗ Violation de confidentialité client
- ✗ Comportement abusif, harcelant ou discriminatoire
- ✗ Fausses promesses de guérison ou diagnostic médical
- ✗ Falsification de témoignages ou d'accréditations
- ✗ Non-respect répété du Code de valeurs IHDA
- ✗ Relation inappropriée avec un client

Approche bienveillante

L'IHDA privilégie une approche d'accompagnement plutôt que de sanction pure. L'objectif est d'aider les spécialistes à s'améliorer et à offrir un service de qualité aligné avec les valeurs du Human Design appliqué.

## 9. Signature et acceptation

En signant ce document, je confirme avoir lu, compris et accepté les Standards de Service et le Code de valeurs de l'IHDA. Je m'engage à respecter ces standards et principes dans ma pratique professionnelle.

| Nom complet : | Signature électronique : | Date : |
|---------------|--------------------------|--------|
|               |                          |        |
|               |                          |        |

### Notes finales

Ces standards et ce Code de valeurs sont conçus pour :

- ✓ Établir une base de qualité et de professionnalisme
- ✓ Respecter la diversité des pratiques et des réalités des spécialistes
- ✓ Protéger à la fois les clients ET les spécialistes
- ✓ Refléter les valeurs du Human Design appliqué : observation, expérimentation, respect des limites
- ✓ Garantir l'intégrité et l'éthique de la profession

*Ils pourront évoluer après la première année selon les apprentissages et les besoins émergents de la communauté IHDA.*

