

### **Préambule**

Notre cabinet, spécialisé en gestion de carrière et en bilans de compétences, s'engage à respecter les normes les plus élevées d'éthique et de déontologie dans toutes ses activités. Cette charte vise à formaliser les principes qui guident nos pratiques professionnelles, conformément aux exigences de la certification Qualiopi et aux dispositions légales en vigueur.

### **Article 1 : Respect de la Personne**

#### 1.1 Confidentialité

Conformément au [Règlement Général sur la Protection des Données](#) (RGPD - Règlement (UE) 2016/679), nous garantissons la confidentialité des informations personnelles et professionnelles recueillies lors des bilans de compétences et des formations. Ces données ne seront communiquées à des tiers qu'avec le consentement explicite et éclairé du/de la client.e.

#### 1.2 Respect des Droits et de la Dignité

En vertu de [l'article L.1132-1 du Code du travail](#), nous nous engageons à respecter la dignité de chaque client.e et à ne pratiquer aucune discrimination, qu'elle soit fondée sur l'origine, le sexe, la religion, l'âge, l'orientation sexuelle, l'état de santé, le handicap ou toute autre caractéristique personnelle.

#### 1.3 Neutralité et Objectivité

Nous nous engageons à maintenir une neutralité absolue dans notre écoute, nos conseils et évaluations, en nous basant uniquement sur des critères professionnels objectifs.

### **Article 2 : Compétence Professionnelle**

#### 2.1 Formation Continue

Nos consultant.e.s sont tenu.e.s de participer régulièrement à des actions de formation continue et des ateliers de réflexion collective afin de maintenir et de perfectionner leurs compétences professionnelles.

#### 2.2 Transparence des Méthodes

Nous nous engageons à informer les client.e.s des méthodes, outils et questionnaires utilisés lors des bilans de compétences. Nous veillons à ce que ces méthodes soient adaptées aux besoins spécifiques de chaque client.

### **Article 3 : Intégrité et Loyauté**

#### 3.1 Transparence Commerciale

Nous nous engageons à fournir des informations claires, précises et transparentes sur nos tarifs, les modalités de paiement et les conditions de prestation, conformément à [l'article L6353-4 du code du travail](#).

#### 3.2 Conflits d'Intérêts

Nous évitons toute situation de conflit d'intérêt qui pourrait compromettre l'objectivité de nos prestations, conformément aux principes déontologiques définis par la loi. Toute situation de conflit d'intérêt potentiel est immédiatement signalée au client e.

#### 3.3 Respect des Engagements

Nous respectons scrupuleusement les engagements pris envers nos client e s, partenaires et collaborateurs ice s, notamment en matière de délais, de qualité de service et de respect des termes contractuels.

### **Article 4 : Responsabilité et engagement social**

#### 4.1 Responsabilité Sociale

Nous adhérons aux principes de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) en favorisant l'insertion professionnelle, l'égalité des chances et le développement durable.

#### 4.2 Engagement Écologique

Nous nous engageons à réduire notre empreinte écologique en adoptant des pratiques respectueuses de l'environnement, en accord avec la [Charte de l'environnement de 2004](#) intégrée dans le Préambule de la Constitution française.

### **Article 5 : Engagement envers la Certification Qualiopi**

#### 5.1 Conformité aux Exigences

Nous nous engageons à respecter les exigences de la certification Qualiopi, notamment celles relatives aux indicateurs de qualité prévus par le [décret n°2019-565 du 6 juin 2019](#). Nous mettons en œuvre les actions correctives nécessaires pour maintenir un haut niveau de qualité.

### 5.2 Amélioration Continue

Nous intégrons une démarche d'amélioration continue dans nos processus, en réalisant régulièrement des audits internes et en prenant en compte les retours d'expérience de nos client.e.s.

## **Article 6 : Recours et Plainte**

### 6.1 Procédure de Réclamation

Nous mettons en place une procédure de réclamation simple et accessible. Toute réclamation sera traitée dans les plus brefs délais, avec un retour au client dans un délai maximal de 15 jours.

### 6.2 Médiation

En cas de désaccord persistant, nous offrons la possibilité de recourir à un.e médiateur.rice indépendant.e pour tenter de résoudre amiablement les différends.

Date d'entrée en vigueur : le 06/08/2024

Signé par : Adèle Miossec, Gaëlle Merdrignac et Clarisse Boidot.