

Charte de déontologie de Compétences et Potentiel

La présente charte de déontologie vise à protéger le stagiaire/client contre toutes applications abusives de l'action de formation par Compétences et Potentiel. Cette charte définit les engagements de Compétences et Potentiel et ses clients.

La relation de partenariat avec ses clients

Compétences et Potentiel s'engage à :

Article 1 : comprendre et retranscrire sa compréhension de la demande du client dans les cadres suivants :

- la réglementation en vigueur concernant la formation professionnelle et le bilan de compétences
- les engagements de respect de la norme et d'amélioration continue (norme Qualiopi), des compétences en ce qui concerne les méthodes, les contenus, les techniques et les moyens utilisés dans l'exercice de son activité
- les engagements contractuels lors des différentes étapes de l'action de formation et des bilans
- les intérêts des différents acteurs (stagiaires, donneur d'ordre en entreprise, financeur) et de leurs valeurs
- un accord financier clair et excluant toute rémunération illicite.

Article 2 : mettre tout en œuvre pour établir une relation de transparence :

- en étant transparent sur le choix des prestations proposées
- en reconnaissant les contraintes commerciales
- en assurant un dialogue continu avec le stagiaire et l'entreprise cliente.

L'analyse des besoins et l'offre de prestation

Lors de l'analyse des besoins du client Compétences et Potentiel s'engage à :

Article 3 : aider le client à formaliser sa demande et ses objectifs, en :

- étant à l'écoute du client, dans le respect de ce qu'il exprime
- proposant un dispositif d'intervention qui réponde aux stricts besoins et objectifs du client
- fournissant une information précise et exhaustive des différentes prestations possibles
- informant le client des possibilités de financement de la prestation
- établissant un devis qui transcrit les exigences, conditions de réussite de l'action de formation ou du bilan et formalise les aspects techniques et financiers de l'intervention
- désignant la personne intervenant dans la réalisation de l'action de formation ou du bilan

Article 4 : établir une convention liant les parties et préalablement à toute action de formation ou de bilan, en :

- décrivant les exigences, conditions et modalités de l'action de formation ou du bilan
- notifiant les modalités de l'action de formation, ou du bilan : les objectifs et le programme de l'action de formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre,

les prérequis et le nombre de personnes à former, les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et le dispositif d'évaluation des résultats

- précisant les clauses relatives à la résiliation, l'annulation et le report des prestations : CGV
- informant le client du règlement intérieur qui s'applique au sein de Compétences et Potentiel
- établissant le juste rapport qualité prix de sa prestation

La réalisation de l'action de formation

Lors de la mise en œuvre de l'action de formation ou du bilan, Compétences et Potentiel s'engage à :

Article 5 : exercer sa mission pédagogique dans un cadre professionnel, en :

- informant le stagiaire du déroulement de la formation ou du bilan (objectifs, étapes, exercices, rôles attendus, modalités d'évaluation, intervenante, suivi de l'action...)
- exerçant son action dans l'intérêt commun du client et des bénéficiaires des actions, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés
- mettant en œuvre toutes ses compétences quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix
- donnant un feedback au client/ stagiaire sur sa progression dans l'évaluation des compétences
- informant rapidement les stagiaires et commanditaires de tout élément risquant de nuire à l'atteinte des objectifs ou au bon déroulement des actions

Article 6 : maintenir et développer ses compétences professionnelles, en :

- entretenant sa veille professionnelle par un perfectionnement continu et une auto-formation
- mettant à jour ses méthodes, ses outils, et sa connaissance de l'environnement socio-économique et socio-professionnel inhérent à son secteur d'activité

Article 7 : intervenir dans un cadre respectant son indépendance, en :

- se donnant la possibilité de refuser des missions qui porteraient atteinte à son indépendance professionnelle, que ce soit pour des raisons de compétence ou d'éthique
- ayant conscience des limites de son champ d'intervention
- n'acceptant aucune rémunération illicite

Article 8 : respecter les parties prenantes (commanditaire, stagiaires, concurrents), en :

- prenant en compte les enjeux des organisations concernées par la formation ou le bilan
- se gardant de tout propos désobligeant envers un confrère auprès des stagiaires
- étant neutre par rapport aux jeux d'influence chez le commanditaire et en n'exprimant aucun jugement ou critique sur le commanditaire auprès des stagiaires aux sessions de formation ou de bilan

La sécurité physique des personnes et la sécurité des données

Lors de toutes relations avec les clients, stagiaires, Compétences et Potentiel s'engage à :

Article 9 : respecter la confidentialité des données, en :

- s'assurant de la confidentialité de toute information ou donnée à caractère privé ou professionnel relative au client, employés ou fournisseurs du client ainsi qu'au savoir-faire, auxquels il aurait eu accès expressément ou accidentellement dans le cadre de sa mission de formation ou de bilan
- n'exploitant pas à titre personnel les informations confidentielles, en ne divulguant aucune information sans l'autorisation préalable du client/du stagiaire. De ce fait, les résultats des évaluations individuelles des stagiaires ne peuvent être transmises à l'employeur, sans l'accord de la personne concernée. Seuls les résultats reflétant les moyennes des évaluations peuvent être transmis à l'employeur.

Article 10 : respecter la propriété intellectuelle, en :

- ne faisant pas un usage personnel ou professionnel des informations auxquelles il aurait recours dans l'exercice de la mission
- citant les sources des documents remis, de façon à assurer une transparence absolue tant vis-à-vis de leur auteurs, des clients et stagiaires

Article 11: respecter la sécurité physique des personnes, en :

- respectant les consignes en matière de sécurité physique ou informatique mises en place sur le site, afin de garantir la sécurité de chacun

Le respect de l'apprenant en tant que personne

Du fait de sa position de pouvoir et d'influence, l'intervenante a la responsabilité de la qualité de l'environnement dans lequel se déroulent les actions de formations ou de bilan qu'elle conduit. Elle se doit donc d'établir avec les stagiaires, un contrat moral reposant sur un rapport de confiance. L'intervenante se doit surtout d'être à l'image de ses enseignements et des règles qu'elle fixe. L'intervenante s'engage donc sur le respect des points suivants.

Article 12 : promouvoir l'égalité des chances, en :

- reconnaissant chaque stagiaire dans sa singularité, son histoire, ses représentations, ses valeurs, ses stratégies d'apprentissage, ses acquis et ses projets
- reconnaissant chacun dans sa capacité à explorer, découvrir, s'engager dans d'autres possibles et dépasser une identité perçue comme limitante
- rendant possible, identifiant et valorisant les apprentissages de chacun, aidant chacun, à travers les tâches réalisées, à repérer les objectifs atteints et les progrès effectués
- facilitant l'expression de chacun et en évitant toute forme d'humiliation, d'agression ou d'exclusion, en garantissant à chacun le droit à l'erreur
- accueillant dans ses locaux toute personne ayant un handicap quel qu'en soit la nature

Article 13 : défendre la dignité personnelle et le respect des sphères professionnelle et privée, en :

- permettant au stagiaire d'échapper aux relations d'emprise et de séduction
- veillant à ne pas outrepasser son rôle et en se gardant de toute dérive thérapeutique
- intervenant dans le champ de la thérapie, si le client sollicite l'intervenante dans ce domaine, il le fait de façon consciente et pleinement responsable. La prestation étant d'une nature complètement différente de l'action de formation ou du bilan, elle fait l'objet à nouveau d'une étude du besoin et d'une proposition de prestation spécifique (modalités, méthode, coût, ...)
- liant en permanence, à travers tous ses comportements, bienveillance et exigence à l'égard de tous
- assurant une prestation exempte de toute discrimination de genre, d'origine ou de croyance
- assurant sa prestation sans finalité politique, philosophique ou religieuse
- s'interdisant tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale

En cas de non-respect de la présente charte de déontologie

En cas de différent ou de non-respect de la présente charte de déontologie, les parties s'efforceront de trouver une solution à l'amiable avant de faire appel aux tribunaux compétents.

Modifié à Grenoble le 31 janvier 2021

La responsable de Compétences et Potentiel et Intervenante

Myriam Boiron