

Charte éthique et déontologique de L3C Consulting, Centre de bilan de compétences

La présente charte énonce les valeurs, principes, et obligations éthiques et déontologiques de L3C Consulting à l'égard de ses clients et financeurs, et fixe les normes minimales de pratiques et de performances professionnelles dans le cadre de ses prestations de bilan de compétences.

I. DÉMARCHE ET RÈGLES DÉONTOLOGIQUES CONFORMES AUX EXIGENCES LÉGALES

1. **Respect des principes éthiques** : La démarche du bilan de compétences s'appuie sur les principes généraux de l'éthique professionnelle, notamment le respect de la personne humaine, l'indépendance de jugement, la neutralité, et la confidentialité (articles 226-13 et 226-14 du Code pénal).
2. **Offre claire et transparente** : Le centre s'engage à fournir une offre précise et compréhensible, précisant les objectifs, les coûts, la méthodologie et les modalités d'intervention.
3. **Séparation des activités** : Afin d'éviter toute confusion, les activités de bilan de compétences seront strictement distinctes des autres activités réalisées au sein de la structure. Les offres et contrats liés à chaque service seront clairement séparés.
4. **Respect des phases du bilan** : Le bilan de compétences sera conduit selon les trois phases prévues par les textes législatifs et réglementaires (art. R-6313-4 du décret 2018-1330).
5. **Personnalisation de la prestation** : Le bilan est adapté aux besoins individuels du bénéficiaire, tant en termes de durée que de choix des outils utilisés, en fonction de ses attentes spécifiques.
6. **Méthodes et outils fiables** : L3C Consulting utilise des méthodes et techniques reconnues et validées par la communauté professionnelle. Toutes les interventions sont réalisées par des professionnels qualifiés et expérimentés.
7. **Consentement éclairé** : Le consentement du bénéficiaire est systématiquement recueilli pour l'utilisation des méthodes d'investigation, en assurant que ces outils sont appropriés et directement liés à l'objet du bilan de compétences.
8. **Confidentialité et protection des données** : L3C Consulting s'engage à respecter strictement la confidentialité des informations échangées et à garantir la sécurité des données personnelles conformément à la législation en vigueur (RGPD).

II. ENGAGEMENTS DE LA CONSULTANTE

1. **Réactivité** : La consultante s'engage à traiter rapidement les demandes d'information sur le bilan de compétences et à accompagner chaque bénéficiaire tout au long du processus.

2. **Évitement des dérives** : Elle veille à ne pas outrepasser son rôle professionnel en évitant toute dérive à prétention thérapeutique, de manipulation psychologique ou de prosélytisme.
3. **Connaissance des obligations légales** : La consultante veille à une mise à jour régulière de ses connaissances en matière de législation, notamment concernant les actions de Formation Professionnelle Continue (Code du Travail, partie VI).
4. **Responsabilisation du bénéficiaire** : Le processus de bilan vise à responsabiliser le bénéficiaire, en lui permettant de devenir acteur de son bilan et de définir des stratégies professionnelles personnalisées.
5. **Identification des acquis** : La consultante aide le bénéficiaire à identifier ses acquis personnels et professionnels, et à les rendre exploitables sur le marché du travail.
6. **Information sur les métiers** : Des informations sur les métiers et secteurs professionnels sont fournies via des ressources pertinentes (outils, experts, etc.).
7. **Document de synthèse** : À la fin du bilan, un document de synthèse est remis au bénéficiaire, récapitulant l'ensemble des conclusions et axes d'évolution envisagés.
8. **Évaluation de la qualité de la prestation** : Le bénéficiaire est invité à évaluer la qualité de la prestation en fin de bilan, dans une démarche d'amélioration continue.

III. CONDITIONS D'EXERCICE ET SUIVI

1. **Locaux et plateforme numérique** : Les prestations sont réalisées soit en présentiel dans des locaux adaptés, soit à distance via des outils de visio-conférence et une plateforme LMS sécurisée, garantissant la confidentialité des échanges et des travaux du bénéficiaire.
2. **Séparation stricte des activités** : Si des activités annexes sont menées au sein de la structure (coaching, formation, etc.), elles seront clairement distinguées des prestations de bilan de compétences, à travers des outils, contrats et communications distincts.
3. **Engagement dans la qualité** : L3C Consulting, certifié Qualiopi, est engagé dans une démarche d'amélioration continue de ses prestations et procédures.
4. **Suivi à 6 mois** : Une rencontre est proposée au bénéficiaire 6 mois après la fin du bilan pour faire le point sur son évolution professionnelle. Cette rencontre est documentée afin de garantir la traçabilité du suivi post-bilan.

IV. GESTION DES CONFLITS ET RÉCLAMATIONS

1. **Traitement des réclamations** :
 - L3C Consulting dispose d'un **système de gestion des réclamations**, permettant de traiter de manière transparente et rapide toute plainte ou réclamation provenant des apprenants ou des financeurs.
2. **Médiation en cas de conflit** :

- En cas de conflit, L3C Consulting s'engage à recourir à des processus de **médiation** ou de **conciliation** afin de résoudre les différends de manière amiable et constructive.
- Si une contestation ou un différend n'ont pu être réglés à l'amiable, les coordonnées du médiateur de la consommation dont relève l'organisme de formation sont :

CM2C - 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris

cm2c@cm2c.net

- Si une contestation ou un différend n'ont pu être réglés suite à la médiation, le tribunal d'Albi sera seul compétent pour régler le litige.

En signant cette charte, Laëtitia Cosenza, dirigeante de L3C Consulting et Consultante en bilans de compétences, s'engage à respecter l'ensemble des points mentionnés et à délivrer une prestation de qualité conforme aux exigences légales et professionnelles.

