

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

Préambule

La présente charte éthique et déontologique formalise les principes, valeurs et engagements qui guident les interventions de **L3C Consulting** dans le cadre de son activité de bilan de compétences.

Elle traduit les engagements de l'organisme envers les bénéficiaires, les entreprises, les partenaires et les organismes financeurs. Ces engagements reposent sur le respect de la personne, la confidentialité, l'indépendance professionnelle, la neutralité, le consentement libre et éclairé ainsi que sur une démarche permanente d'amélioration de la qualité.

La présente charte s'inscrit dans le respect des dispositions des articles **L6313-1 à L6313-4** et **R6313-4 à R6313-8** du Code du travail, ainsi que des exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi). Elle constitue le cadre de référence des pratiques professionnelles mises en œuvre par L3C Consulting dans la réalisation des bilans 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, la non-discrimination, l'indépendance de jugement, l'impartialité, la neutralité, le respect de l'autonomie du bénéficiaire, la confidentialité et le secret professionnel (articles 226-13 et 226-14 du Code pénal). La consultante veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts susceptible de porter atteinte à la qualité de son accompagnement.
- 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, méthodes et outils** : Le bilan de compétences est conçu et conduit de manière individualisée afin de répondre aux besoins, aux attentes et au projet du bénéficiaire. Les modalités d'accompagnement, la durée, le rythme ainsi que les méthodes et outils mobilisés sont adaptés à sa situation et à ses objectifs.

L3C Consulting met en œuvre des méthodes, techniques et outils d'accompagnement reconnus dans le domaine de l'orientation et de l'évolution professionnelle, régulièrement actualisés et utilisés avec discernement dans le respect des règles déontologiques. Les

outils d'investigation présentent un lien direct et nécessaire avec l'objet du bilan de compétences et sont expliqués au bénéficiaire avant leur mise en œuvre.

6. Accessibilité de la prestation :

L3C Consulting s'engage à favoriser l'accès au bilan de compétences à tous les bénéficiaires, dans le respect des principes d'égalité de traitement et de non-discrimination.

Les besoins spécifiques liés notamment à une situation de handicap sont pris en compte dès que possible afin d'identifier les éventuels aménagements nécessaires permettant au bénéficiaire de réaliser son bilan dans des conditions adaptées.

Laëtitia Cosenza, référente handicap de L3C Consulting, accompagne l'identification des besoins d'adaptation et peut mobiliser, lorsque cela est nécessaire, les ressources et partenaires compétents afin de favoriser l'accessibilité de la prestation.

7. Consentement éclairé : Conformément à l'article **L6313-4 du Code du travail**, le bilan de compétences ne peut être réalisé qu'avec le consentement libre et éclairé du bénéficiaire. Avant le démarrage de la prestation, celui-ci reçoit une information complète sur les objectifs, les modalités de déroulement, les méthodes et outils utilisés, ses droits et obligations ainsi que les règles de confidentialité applicables. Les informations recueillies présentent un lien direct et nécessaire avec l'objet du bilan de compétences. Les méthodes d'investigation utilisées sont adaptées à la situation du bénéficiaire et mises en œuvre avec son accord.

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 au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Conformément à l'article L6313-4 du Code du travail, les résultats détaillés et le document de synthèse sont remis exclusivement au bénéficiaire. Le document de synthèse peut être communiqué, à la demande du bénéficiaire, à l'opérateur du Conseil en Évolution Professionnelle (CEP) mentionné à l'article L6111-6 du code du travail. Toute autre communication à un tiers, notamment à l'employeur ou à un organisme financeur, ne peut intervenir qu'avec l'accord exprès du bénéficiaire.

9. Conservation des documents : Conformément à l'article R6313-7 du Code du travail, le document de synthèse ainsi que les documents faisant l'objet d'un accord écrit du bénéficiaire fondé sur la nécessité d'un suivi de sa situation peuvent être conservés pendant une durée maximale de trois ans, dans le respect des règles applicables à la protection des données personnelles.

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 : La consultante exerce sa mission dans le respect de son champ de compétences. Elle s'interdit toute pratique à visée thérapeutique, toute manipulation

psychologique, toute situation d'emprise, toute forme de prosélytisme ou d'influence susceptible d'altérer la liberté de décision du bénéficiaire.

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 l'issue du bilan, un document de synthèse est remis exclusivement au bénéficiaire. Il récapitule les conclusions du bilan et les perspectives d'évolution envisagées. Conformément aux dispositions légales, ce document demeure la propriété du bénéficiaire et ne peut être transmis à un tiers sans son accord écrit.
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 bénéficiaires 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 adoptant la présente charte, **Laëtitia Cosenza**, dirigeante de **L3C Consulting** et consultante en bilan de compétences, s'engage à exercer son activité dans le respect des principes d'éthique, de déontologie, de confidentialité, d'indépendance, d'impartialité et de consentement libre et éclairé. Elle veille à garantir un accompagnement individualisé, conforme aux dispositions légales et réglementaires applicables ainsi qu'aux exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi), dans l'intérêt exclusif du bénéficiaire.

Le 20/07/2026

L3C CONSULTING
37 Imp. des Clématites, 81710 Saïx
06 85 11 78 72
l3c-consulting.com
contact@l3c-consulting.com
SIRET : 977 516 632 00014