

NOS VALEURS ET ENGAGEMENTS

NOTRE CODE DÉONTOLOGIQUE

TITRE 1 : Ethique professionnelle

- Exercer son activité en appliquant les principes généraux de l'éthique professionnelle:
 - ♦ Respect de la personne humaine,
 - ♦ Indépendance de jugement et d'action,
 - ♦ Honnêteté et neutralité,
 - ♦ Respect de la confidentialité professionnelle.

TITRE 2 : Relations avec les clients

- Analyser les besoins, préciser clairement l'objectif atteindre et décrire le processus ou l'ingénierie pédagogique. Etablir un contrat ou une convention préalablement à toute action, précisant clairement la prestation et la rémunération prévues,
- S'engager dans les limites de ses compétences et de sa disponibilité et respecter les engagements pris,
- Exercer 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,
- Mettre en œuvre toutes ses compétences quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix,
- Assumer sa responsabilité personnelle ou celle de ses collaborateurs et partenaires en cas de manquement grave par rapport aux obligations contractuelles,
- Respecter la confidentialité des informations concernant son client.

TITRE 3 : Relations avec le client et bénéficiaire de l'action

- Inscrire ses actions dans une démarche de développement de la personne,
- Respecter la personnalité de chacun et s'interdire toute forme de discrimination,
- Garantir aux bénéficiaires des actions la confidentialité absolue sur leurs paroles ou comportement, sauf s'ils présentent des risques majeurs,
- Entretenir avec les bénéficiaires des actions des relations empreintes de correction, droiture et neutralité,
- S'interdire tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position et ne pas subordonner l'intérêt de ses clients à ses propres intérêts,
- Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique,
- S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

TITRE 4 : Relations avec la profession

- Contribuer par son comportement et la qualité de ses actions à renforcer l'image de la profession,
- Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession,
- S'interdire toute concurrence déloyale ou captation de client présenté ou pressenti par un collègue,
- Faire connaître et respecter les principes du présent code de déontologie.

TITRE 5 : Respect de la réglementation

- Connaître et appliquer les lois et règlements et, en particulier, le partie VI du Code du Travail pour les actions de Formation Professionnelle Continue et se tenir informé de leur évolution,
- Etre en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale,
- N'accepter aucune rémunération illicite,
- Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle.

NOTRE ENGAGEMENT QUALITE

- Garantir au client la conformité de la prestation par rapport à son cahier des charges initial, tel qu'il a été pris en compte avec son accord, et par rapport à la proposition d'intervention qui lui a été proposée et qu'il aura signé préalablement à toute action (programme, délais, coûts),
- Alerter le client autant que nécessaire des risques constatés pendant l'exécution de la mission (dérapage des délais, mauvaise compréhension des enjeux par les personnes accompagnées ou formées, modifications en plus ou en moins nécessaire à la bonne conduite de la mission et à l'atteinte des résultats fixés ou espérés),
- Respecter en tout point le code de déontologie de la profession,
- Au total, générer une satisfaction maximale du client, et suivre les résultats grâce à un indicateur permanent.

