Charte Résoliance

Présentation du centre de bilan Résoliance :

Résoliance est spécialisé dans les métiers de l'accompagnement et du conseil RH. Le Cabinet Résoliance accompagne les managers et les équipes sur leurs enjeux de transformation. Anne Verwaerde, fondatrice du cabinet, après une expérience de consultante en cabinet privé RH, a choisi de vivre pleinement son éthique professionnelle, bâtie sur des valeurs fortes de l'accompagnement et de la relation d'aide, en lien avec les métiers de la mobilité professionnelle et du coaching.

L'activité de bilan est une partie importante de l'activité du cabinet Résoliance. Le cabinet s'entoure de professionnels qui partagent cette éthique et ce professionnalisme. Le centre de bilan est « généraliste » et les prestations s'adressent à toute catégorie socio professionnelle (secteur, métier, niveau de qualification…). Il affiche clairement une sensibilité aux publics temporairement plus vulnérables ou fragilisés. Toute personne qui se présente au cabinet doit être reçue et écoutée, accueillie dans sa singularité et sincèrement prise en compte.

Engagement des consultants travaillant au sein du cabinet

A. <u>Valeurs</u>

Au delà d'une posture humaniste, bienveillante, chacun au sein du Cabinet s'engage à respecter dans ses accompagnements et ses actions, les valeurs suivantes :

- l'enthousiasme: c'est une puissante source d'énergie et de créativité, toujours tournée vers les fenêtres ouvertes sur les possibles...
- le respect: cela se traduit par l'accueil et la reconnaissance de chacun en tant que personne unique. C'est aussi le respect de nos engagements, condition d'une relation de confiance solide et cohérente,
- - l'exigence: ce qui nécessite du courage ...Mettre de la vérité dans les zones de flou. Des intentions claires, des actes alignés.

B. Charte de Déontologique

1- Contractualisation :

1-1 Avant le début de la relation de travail, les consultants doivent expliquer précisément et vérifier la bonne compréhension par le client de la nature et des termes du contrat/convention de bilan de compétences, y compris des dispositions financières, logistiques et de confidentialité qu'il contient.

1-2 Les consultants se fondent sur leurs connaissances et leurs expériences professionnelles pour comprendre les attentes de leurs clients, afin de définir avec eux un programme de travail permettant d'y répondre. Les consultants doivent expliquer ouvertement les méthodes qu'ils emploient et, si le client le demande, fournir des informations complémentaires sur les processus en cause.

1-3 Les consultants s'assurent que la durée du contrat permet d'atteindre les objectifs du client et ils veillent en permanence à favoriser l'indépendance et l'autonomie du client.

1-4 Les consultants s'assurent que les locaux où se déroulent les activités d'accompagnement offrent des conditions optimales pour l'apprentissage et la réflexion, conditions qui favorisent l'atteinte des objectifs fixés par contrat.

2- Intégrité :

2-1 Les consultants communiquent à tout client et collègue des informations précises et véridiques sur leurs qualifications professionnelles, l'association professionnelle à laquelle ils appartiennent, leur expérience, leur formation, leurs certifications et accréditations.

2-2 **Respect de l'être humain :** les consultants s'engagent à promouvoir les capacités et les ressources propres à chaque personne. Ils respectent leurs clients, leurs besoins, leurs demandes et leur apportent un soutien constructif inconditionnel. Conscients de leur position, les consultants s'interdisent d'exercer tout abus d'influence et s'engagent à adapter leurs interventions dans le respect des étapes de développement du client. Conscients que la relation entre eux et le client est primordiale pour la réussite de l'accompagnement professionnel, les consultants respectent le secret professionnel.

3- Conflits d'intérêt

3-1 Les consultants s'interdisent d'exploiter leurs clients et de tirer de quelconques avantages financiers ou autres de leurs relations. Pour éviter tout conflit d'intérêts, les consultants établissent une distinction claire entre leurs relations professionnelles et toute autre forme de relations. Les consultants sont conscients du risque de conflit d'intérêts de nature commerciale ou affective pouvant découler de la relation de travail et s'engagent à régler ces situations de façon rapide et efficace afin qu'elles ne portent aucun préjudice au client ou au commanditaire. Les consultants doivent évaluer l'impact d'une relation de travail donnée sur leurs relations avec d'autres clients et évoquer le risque de conflit d'intérêts avec les personnes concernées.

3-2 Par ailleurs, le caractère libéral des interventions :

- exclu l'existence d'un contrat de travail entre Résoliance et l'intervenant

Résoliance – 14 B Rue Lafayette Pasteur 25000 Besançon mob : 06 20 60 62 47
contact@resoliance.fr www.resoliance.fr SIRET 531 110 138 00138 N° déclaration activité : 43 25 02764 25

- oblige ce dernier à faire son affaire personnelle de sa couverture sociale et de ses assurances professionnelles obligatoires (une attestation d'assurance professionnelle valide est à fournir chaque année)
- oblige ce dernier à ne pas réaliser de mission chez les clients présentés par Résoliance, et/ou de ne pas candidater pour un référencement ou financement dans lequel Résoliance lui aurait demandé d'intervenir.

4- Confidentialité

4-1 Pendant la relation de travail, les consultants garantissent le plus strict degré de confidentialité avec tous les clients, sauf si la loi les oblige à divulguer certaines informations. Les consultants définissent clairement avec leurs clients les conditions dans lesquelles la confidentialité pourra être levée (synthèse de bilan, activités illicites ou danger pour eux-mêmes ou des tiers, etc.) et recherchent activement un accord sur ces limites de confidentialité, sauf si la loi les oblige à divulguer certaines informations.

4-2 Le consultant s'engage conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; ainsi qu'aux articles 32 à 35 du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, à prendre toutes les précautions afin de protéger la confidentialité des informations fournies par le client dans le cadre de sa mission, ou celles qu'il aura découvertes par inadvertance au cours de ses interventions. Il s'engage en particulier à :
- utiliser les données dans le cadre unique de ses attributions
- ne pas divulguer ces données et ne pas en faire de copies sauf si c'est nécessaire
- éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse de ces données
- préserver la sécurité physique et logique de ces données
- utiliser des moyens de communication sécurisés pour transférer ces données
- signaler toute violation ou tentative suspectée d'accès à ces données
- sur demande de restituer et/ou détruire ces données

Cet engagement est en vigueur sans limitation de durée, même après la fin de ce contrat, concernant l'utilisation et la communication de données à caractère personnel. Toute violation expose à des sanctions pénales conformément à la règlementation en vigueur au regard du code pénal.

4-3 Si le client est adulte vulnérable, les consultants prennent les dispositions utiles pour assurer un degré de confidentialité approprié et conforme à l'intérêt du client, tout en respectant les dispositions légales en vigueur.

5- Cadre réglementaire

5-1 Les consultants en sous-traitance doivent souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant leurs activités de consultant en bilan de compétences.

5-2 Les consultants s'engagent à être régulièrement déclarés auprès des Organismes de sécurité sociale et de l'administration fiscale.

6- Egalité et diversité

Les membres participent à des activités de développement destinées à renforcer leur propre sensibilité aux questions d'égalité et de diversité.

Résoliance – 14 B Rue Lafayette Pasteur 25000 Besançon mob : 06 20 60 62 47
contact@resoliance.fr www.resoliance.fr SIRET 531 110 138 00138 N° déclaration activité : 43 25 02764 25

7- Excellence de la pratique

7-1 Les consultants possèdent les qualifications, compétences et expérience nécessaires pour répondre aux besoins des clients et s'engagent à ne pas excéder les limites de leurs compétences. Le cas échéant, ils doivent orienter leur client vers un consultant plus expérimenté ou aux qualifications mieux adaptées.

7-2 Les consultants élargissent leurs compétences en suivant des formations et/ou actions de développement professionnel continu (DPC) adaptées à leur situation.

7-3 Les consultants évaluent systématiquement la qualité de leur pratique, par exemple au travers du feedback de leurs clients, de leur superviseur et d'autres interlocuteurs pertinents.

C- <u>Participation à la démarche Qualiopi</u>

- Résoliance est dans une démarche d'amélioration continue et à ce titre est engagé dans un process de certification qualiopi. Chaque consultant s'engage à prendre en compte cette perspective d'amélioration continue et à être ouvert au changement en y donnant du sens.
- Chacun s'engage à consulter les ressources mises à disposition (cf fiche de procédures consultants)

Fait à Besançon, le 11/07/2021