

CHARTRE PROFESSIONNELLE QUALITE ET DEONTOLOGIQUE

Selon le décret 2015 790 du 30 Juin 2015

Selon le code de déontologie du syndicat des consultants – formateurs indépendants

Consilium and Partners

298 allée du Larry
ZAC du Larry – Bâtiment Ivomar
74200 Marin

Numéro SIRET : 821 497 534 00015
Représenté par : Monsieur Christophe Lugin
Fonction : Dirigeant

Déclaration enregistrée sous le n°84740326874 auprès du Préfet de la région
Auvergne-Rhône-Alpes



OBJET DE LA CHARTE

En tant que professionnel du conseil, de la formation et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage, nous nous engageons à respecter notre charte qualité et déontologique.

Consilium and Partners s'engage à communiquer cette charte à quiconque en ferait la demande.

Nous plaçons la qualité de nos prestations de conseil, de formation et d'assistance à maîtrise d'ouvrage au cœur de l'ensemble de nos actions.

Notre charte professionnelle énonce les critères de qualité et défend des principes éthiques.

ENGAGEMENT QUALITE

Objectifs de nos engagements qualité

La qualité des prestations fournies est au cœur de Consilium and Partners. Nous nous engageons dans une démarche d'amélioration continue pour l'ensemble des prestations de conseil et d'accompagnement, de formation et d'assistance à maîtrise d'ouvrage. Nos engagements se situent dans les critères ci-après.

ARTICLE 1 - Planification et détermination des besoins

1. Nous établissons des objectifs simples, mesurables et atteignables
2. Les objectifs sont clairement identifiés dans nos conventions et nos rapports d'activités
3. L'atteinte des objectifs déterminés guide l'ensemble des actions entreprises

ARTICLE 2 - Conception des formations et des prestations d'accompagnement

1. Nous nous adaptons à l'environnement et au public cible
2. Nous refusons toute forme d'industrialisation des prestations fournies
3. Nous concevons des programmes d'accompagnement et de formation à la mesure de nos compétences

ARTICLE 3 - Réalisation des formations et prestations d'accompagnement

1. Nous réalisons l'ensemble des prestations souscrites dans le respect des objectifs déterminés
2. Nous informons régulièrement nos clients de l'avancement des prestations réalisées
3. Toutes nos réalisations sont accompagnées de livrés écrits et consignés

ARTICLE 4 - Mesure de la satisfaction des clients

1. Les projets sont réceptionnés sous la forme de procès-verbaux reprenant les objectifs déterminés
2. La qualité des prestations de formation est évaluée par les clients et les apprenants
3. Les résultats obtenus et les apports constatés sont évalués sur la base d'indicateurs de performance

ARTICLE 5 - Amélioration continue

1. Les différents projets et résultats obtenus nous aident à améliorer constamment nos prestations
2. Nos programmes de formation évoluent constamment grâce aux mesures de la satisfaction de nos clients et des apprenants
3. Nous faisons constamment évoluer nos pratiques et procédons à des veilles informationnelles régulières

ENGAGEMENT DEONTOLOGIQUE

Objectifs de nos engagements déontologiques

La déontologie est au cœur de l'ensemble des activités initiées par Consilium and Partners. Nous nous engageons à exercer nos activités dans une démarche de respect et une forme de philosophie morale. Nos engagements se situent dans les critères ci-après.

ARTICLE I - ETHIQUE PROFESSIONNELLE

- 1- Exercer son activité en appliquant les principes généraux de l'éthique professionnelle : respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle
- 2- Communiquer cette charte à toute personne en faisant la demande

ARTICLE II - RELATIONS AVEC LES CLIENTS

- 3- Analyser les besoins, préciser clairement l'objectif à atteindre et décrire le processus ou l'ingénierie pédagogique
- 4- Etablir un contrat ou une convention préalablement à toute action, précisant clairement la prestation et la rémunération prévues, ainsi que les conditions d'intervention en cas de sous-traitance ou co-traitance
- 5- S'engager à faire valoir les travaux et coûts spécifiques à la préparation
- 6- S'engager dans les limites de ses compétences et de sa disponibilité
- 7- Assumer sa responsabilité personnelle, celle de ses collaborateurs et partenaires selon les contrats et conventions définies
- 8- Respecter intégralement les engagements pris
- 9- Donner des renseignements exacts sur sa formation et ses compétences professionnelles spécifiques
- 10- Mettre en œuvre toutes ses compétences quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix
- 11- 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
- 12- Informer rapidement son client ou son commanditaire de tout élément risquant de nuire à l'atteinte des objectifs ou au bon déroulement des actions
- 13- Rester neutre par rapport aux jeux d'influence chez son client et n'exprimer aucun jugement sur son client auprès des bénéficiaires des actions
- 14- Respecter la confidentialité des informations concernant son client
- 15- Respecter la culture de l'organisation cliente

ARTICLE III - RELATIONS AVEC LES BENEFICIAIRES DES ACTIONS DE FORMATION ET/OU DE CONSEIL

- 16- Inscrire ses actions dans une démarche de développement de la personne
- 17- Respecter la personnalité de chacun et s'interdire toute forme de discrimination
- 18- Garantir aux bénéficiaires des actions la confidentialité absolue sur leurs paroles ou comportement, sauf s'ils présentent des risques majeurs
- 19- Entretenir avec les bénéficiaires des actions des relations empreintes de correction, droiture et neutralité.
- 20- 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
- 21- Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique
- 22- S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale

ARTICLE IV - RELATIONS AVEC LA PROFESSION

- 23- Contribuer par son comportement et la qualité de ses actions à renforcer l'image de la profession
- 24- Se doter des moyens nécessaires à son professionnalisme et au développement de ses compétences
- 25- S'associer à l'amélioration des compétences de ses confrères par son engagement personnel
- 26- Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession
- 27- Se garder de tout propos désobligeant envers un confrère auprès des clients
- 28- S'interdire toute concurrence déloyale ou captation de client présenté ou pressenti par un collègue
- 29- Faire connaître et respecter les principes du présent code de déontologie
- 30- En cas de litige entre confrères ou avec un client, rechercher d'abord une solution amiable

ARTICLE V - RESPECT DES LOIS

- 31- 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
- 32- Etre en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale
- 33- N'accepter aucune rémunération illicite
- 34- Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle

SIGNATURES

Fait à Marin, le 06 Novembre 2017

Pour Consilium and Partners
Christophe Lugin
Dirigeant