

### Confidentialité

FRANCE ENERGIE EMPLOI s'engage à garder confidentielles toutes les informations collectées ou reçues lors de la prestation. Les conseillers et psychologues de FRANCE ENERGIE EMPLOI sont tenus au secret professionnel. Les dossiers sont conservés par les conseillers (dans nos locaux) jusqu'au rendez-vous post bilan. Ils sont ensuite détruits après la remise du dernier rapport de synthèse au bénéficiaire.

En cas de financement du bilan de compétences par l'employeur, FRANCE ENERGIE EMPLOI ne communique aucune information à celui-ci. Le bénéficiaire est assuré de la parfaite confidentialité des informations partagées dans le cadre de l'accompagnement.

Les compte-rendu détaillés et synthèses sont exclusivement remis au bénéficiaire. En aucun cas, des copies totales ou partielles sont remises à des tiers, même à la demande expresse du candidat. Au même titre, aucune copie n'est conservée par France Energie Emploi, ni même par le référent qui a conduit le bilan, ultérieurement à celui-ci.

### Respect de la personne

FRANCE ENERGIE EMPLOI inscrit ses actions dans une démarche de développement de la personne, excluant tout jugement et garantissant l'indépendance d'action, l'honnêteté, la neutralité, et le respect de la confidentialité professionnelle.

FRANCE ENERGIE EMPLOI Respecte la personnalité de chacun et s'interdit toute forme de discrimination. FRANCE ENERGIE EMPLOI Entretient avec les bénéficiaires des relations empreintes de correction, droiture et neutralité.

En cas de handicap, FRANCE ENERGIE EMPLOI met tout en œuvre pour identifier vos attentes et atteindre vos objectifs, tout en prenant en considération votre spécificité et vos besoins spécifiquement liés à votre handicap.

FRANCE ENERGIE EMPLOI s'interdit tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position et s'engage à ne pas subordonner l'intérêt de ses clients à ses propres intérêts, ne pas outrepasser son rôle et à se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique. FRANCE ENERGIE EMPLOI s'interdit tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

### Déontologie commerciale

FRANCE ENERGIE EMPLOI s'engage dans les limites de ses compétences et de sa disponibilité.

FRANCE ENERGIE EMPLOI consacre le temps et l'énergie nécessaires à la réalisation de la prestation dans les termes prévus. Elle ne s'engage pas dans une prestation sans s'assurer d'être suffisamment disponible.

Pour toute prestation, FRANCE ENERGIE EMPLOI s'engage à faire un diagnostic, analyser honnêtement les besoins, faire un état des lieux, préciser clairement l'objectif à atteindre, faire une recommandation détaillée, décrire le programme de ses actions, donner des informations exactes sur l'accompagnement ou la formation et les compétences spécifiques engagées.

FRANCE ENERGIE EMPLOI organise si nécessaire les transferts de Savoir-Faire aux bénéficiaires, qui assureront la continuité de l'action à la suite de son intervention.

FRANCE ENERGIE EMPLOI s'engage à établir des contrats ou conventions conformes à la législation préalablement à toute action, précisant clairement la responsabilité, le programme et le tarif. La rémunération intègre les moments en face à face et les travaux préparatoires.

FRANCE ENERGIE EMPLOI respecte intégralement les engagements pris, met en œuvre toutes ses compétences et moyens pour atteindre les objectifs contractualisés, quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix. FRANCE ENERGIE EMPLOI s'engage à mettre en œuvre les solutions qu'elle propose. En cours de prestation, FRANCE ENERGIE EMPLOI fait une synthèse intermédiaire qui peut être l'occasion de recadrer la prestation. FRANCE ENERGIE EMPLOI s'engage à informer rapidement son client ou son commanditaire de tout élément risquant de nuire à l'atteinte des objectifs ou au bon déroulement des actions. FRANCE ENERGIE EMPLOI établit un rapport d'activité mettant en évidence les résultats de ses prestations.

### Indépendance

FRANCE ENERGIE EMPLOI développe son expertise en toute indépendance. FRANCE ENERGIE EMPLOI s'engage à rester neutre par rapport aux jeux d'influence, à ne pas laisser son jugement être influencé par des pressions externes qui nuiraient à la qualité de sa prestation au détriment des intérêts du bénéficiaire. FRANCE ENERGIE EMPLOI reste en dehors de tout débat impliquant son bénéficiaire, fidèle au respect de son engagement contractuel et assure son bénéficiaire de sa loyauté.

### Déontologie vis-à-vis des pairs

Par la qualité professionnelle de ses actions et le comportement de son équipe, FRANCE ENERGIE EMPLOI veille à donner la meilleure image possible des bonnes pratiques de la Profession.

### Amélioration continue

FRANCE ENERGIE EMPLOI propose à ses bénéficiaires d'évaluer la qualité de ses prestations et se dote des moyens nécessaires à son professionnalisme et au développement de ses compétences. FRANCE ENERGIE EMPLOI assure sa formation permanente pour garder son expertise au plus haut niveau. Les conseillers échangent régulièrement sur leurs pratiques et outils. Ils participent à des échanges entre pairs au sein de leur filière professionnelle et à des formations.

### Respect de la législation

FRANCE ENERGIE EMPLOI connaît et applique les règles en vigueur dans sa profession, et se tient informé de leur évolution. FRANCE ENERGIE EMPLOI s'engage à être en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale, à n'accepter aucune rémunération illicite.

### Arbitrages

En cas de litige, FRANCE ENERGIE EMPLOI s'engage à privilégier les solutions amiables.

## Charte déontologique

### Charte d'engagement spécifique aux prestations de bilans de compétences et bilans professionnels

#### 1. Engagement « Positionnement »

Les prestations favorisent l'engagement personnel, l'aide à la décision et le conseil.

Au sein de FRANCE ENERGIE EMPLOI, les professionnels sont attentifs à bannir tout jugement et toute dérive entraînant l'interprétation.

Au cours de la prestation, le conseiller s'assure de la compréhension de la méthodologie proposée, des supports, et de l'appropriation du plan d'action.

##### Comment ?

Nous clarifions les attentes et les engagements réciproques lors de l'entretien préalable et, si besoin, lors des points d'étape de la prestation.

Nous fournissons au bénéficiaire tous les moyens nécessaires à sa démarche : référent, méthodologie, explicitations, supports de travail, personnes ressources etc.

Notre document de synthèse est conforme à ce positionnement et à l'impératif d'objectivité.

#### 2. Engagement « Professionnalisme »

Seuls des intervenants confirmés exercent au sein de FRANCE ENERGIE EMPLOI. Tous sont expérimentés significativement dans le champ de la prestation qu'ils conduisent. La structure est engagée dans une démarche de développement des compétences. FRANCE ENERGIE EMPLOI accomplit une démarche de normalisation de sa charte qualité.

##### Comment ?

Le profil des membres de l'équipe est conforme à cet engagement : l'équipe est composée de professionnels ayant tous eu une solide expérience en entreprise et un excellent savoir-faire pédagogique, alliée à une formation spécifique à la psychologie du travail, à la conduite de bilans de compétences, ou à toute autre prestation spécifique réalisée. Tous les professionnels sont qualifiés pour les outils qu'ils utilisent (psychologue pour les tests, professionnels pour les mises en situation...) En cas de difficultés rencontrées avec un professionnel de l'équipe, FRANCE ENERGIE EMPLOI étudiera toute solution, jusqu'à la proposition de redémarrer l'accompagnement avec un nouveau conseiller.

FRANCE ENERGIE EMPLOI favorise l'actualisation des compétences. Plusieurs actions de perfectionnement et de formation sont menés chaque année. Le nombre de prestations réalisées permet de garantir un savoir-faire issu de l'expérience.

La conformité des supports et documents de synthèse est vérifiée régulièrement.

FRANCE ENERGIE EMPLOI est ancrée dans le tissu économique local et mène des actions afin de favoriser la mise à jour des connaissances concernant les réalités économiques.

La charte qualité de FRANCE ENERGIE EMPLOI est inspirée de l'exigence des normes de qualité officielles, de la démarche de certification des centres de bilans de compétences et de formation professionnelle. FRANCE ENERGIE EMPLOI est impliquée dans les réflexions menées par les organismes de formation concernant l'évolution de la réglementation en matière de certification des centres.

#### 3. Engagement « Identification des points d'appuis et axes de progrès »

La prestation doit permettre au bénéficiaire d'identifier ses atouts et ses freins.

##### Comment ?

Tous nos programmes de formation prévoient de faire émerger les points d'appui et les axes de progrès, et d'en favoriser l'appropriation par le bénéficiaire.

Une attention particulière est apportée à la restitution de ces points. Au cours de la prestation, le bénéficiaire est encouragé à effectuer des retours d'expérience afin d'affiner son repositionnement, d'améliorer sa connaissance de soi et de s'exercer à son argumentation.

La synthèse écrite intègre les éléments de restitution en ce sens.

#### 4. Engagement « Soutien motivation »

Nous sommes soucieux de votre assiduité et de votre motivation

##### Comment ?

Nos consultants sont joignables entre les moments d'entretien. En cas d'obstacle, de baisse de motivation, voire de menace de décrochage, nous nous engageons à vous contacter et vous proposer le soutien nécessaire pour aller de l'avant. Nos soutiens sont personnalisés mais pas intrusifs. Nous vérifions lors de chaque entretien votre capacité à atteindre votre objectif. En cas d'absence, nous vous relançons d'abord par téléphone, puis par SMS, par email, par courrier postal, afin de comprendre vos difficultés et de vous aider à les résoudre.

#### 5. Engagement « Faisabilité du projet »

Dès lors que FRANCE ENERGIE EMPLOI accompagne un bénéficiaire dans l'élaboration d'un projet professionnel, le conseiller s'engage à mobiliser des moyens pour confronter ce projet avec la réalité économique qui l'environne.

##### Comment ?

Le bénéficiaire dispose de ressources documentaires et d'un accompagnement méthodologique. Tout programme visant l'élaboration d'un projet professionnel comprend un temps d'investigation du terrain. Le conseiller s'engage à soutenir le bénéficiaire dans sa capacité à aborder le terrain et à lui fournir un modèle de questionnement, de prise de contact, d'évaluation et de prise de décision, ainsi qu'une documentation à jour. FRANCE ENERGIE EMPLOI met à disposition un accès Internet, un conseil documentaire, une salle de travail, un lieu de rencontre avec des professionnels, et tout autre aide logistique et méthodologique afin de permettre au bénéficiaire d'explorer les pistes évoquées durant la prestation.

#### 6. Engagement « Mise en œuvre du plan d'action »

L'accompagnement doit produire un plan d'action argumenté, comportant un projet principal et anticiper sur les aléas en prévoyant un ou plusieurs projets alternatifs.

##### Comment ?

FRANCE ENERGIE EMPLOI utilise une méthodologie d'élaboration de projet qui comprend des outils d'évaluation et de recherches de solutions. Le bénéficiaire profite de ces aides pour définir un projet dans toutes ses dimensions. Le conseiller encourage le bénéficiaire à questionner son projet, à l'approfondir, en particulier en le confrontant au terrain économique. Un plan d'action argumenté en découle. Celui-ci intègre tant des considérations

## Charte déontologique

### Charte d'engagement spécifique aux prestations de bilans de compétences et bilans professionnels

générales (progression dans l'action, étapes et conditions, par exemple formation, délais, moyens de communication...) que des considérations spécifiques découlant des recherches effectuées sur le terrain. Le conseiller encourage le bénéficiaire à envisager plusieurs projets, et à les hiérarchiser selon leur degré de faisabilité et de satisfaction.

Le document de synthèse mentionne les résultats de ces approfondissements

#### 7. Engagement « Conformité et confidentialité du document de synthèse »

Le conseiller remet une synthèse exclusivement au bénéficiaire. Ce document reprend les éléments du bilan ayant conduit à l'élaboration du projet retenu dans un langage simple et direct. Il fait ressortir la stratégie à mettre en œuvre. Le bénéficiaire est amené à commenter le document et à intégrer ses observations lors d'un entretien.

##### Comment ?

Le document de synthèse s'inspire du modèle proposé par les textes et institutions officielles qui encadrent le dispositif. Les conseillers s'y conforment notamment concernant le contenu, la stricte et directe référence aux éléments tirés du bilan de compétence, l'absence de jugement du conseiller, l'absence de jargons ou concepts.

FRANCE ENERGIE EMPLOI garantit que la synthèse du bilan de compétences n'est remise qu'au seul bénéficiaire de l'accompagnement. Le conseiller remet le document lors du dernier rendez-vous, et vérifie la bonne compréhension du contenu en le relisant avec le bénéficiaire. Exceptionnellement, une version finale peut être remise au plus tard une semaine après ce dernier rendez-vous.

Lors de chaque entretien, le bénéficiaire et le consultant l'ayant accompagné remplissent une feuille d'émergence. Lors du dernier entretien, un formulaire supplémentaire, rempli par le bénéficiaire et par le consultant l'ayant accompagné, atteste de la remise d'un document de synthèse et de sa compréhension.

#### 8. Engagement « Évaluation des prestations »

A mi-parcours, FRANCE ENERGIE EMPLOI propose un point intermédiaire afin de recadrer l'accompagnement en cas de besoin. A l'issue de chaque prestation, FRANCE ENERGIE EMPLOI propose au bénéficiaire d'évaluer la qualité du service rendu, dans un premier temps « à chaud », c'est-à-dire à la fin du dernier entretien, et dans un second temps, lors de l'entretien de suivi à 6 mois. Les bénéficiaires sont encouragés à informer FRANCE ENERGIE EMPLOI de l'avancée de leur projet.

##### Comment ?

L'évaluation de l'accompagnement est constituée d'un questionnaire portant sur les aspects suivants : accueil, prise de contact, informations lors de l'entretien préliminaire, accompagnement et moyens mis à disposition durant le bilan de compétences, résultats en termes de connaissance de soi et de changement dans sa vie professionnelle, appréciation globale. En outre, le bénéficiaire a la possibilité d'ajouter un commentaire personnel.

FRANCE ENERGIE EMPLOI dispose d'une base de données annuelle et pluriannuelle qui intègre les réponses aux questionnaires de satisfaction et permet de mesurer le degré de satisfaction des personnes accompagnées, ainsi que leur évolution professionnelle à la suite du bilan de compétences.

Les questionnaires d'évaluation restent volontairement inchangés durant une longue période, de façon à mesurer la perception des bénéficiaires. En fonction de l'évolution des normes de qualité, FRANCE ENERGIE EMPLOI les met à jour pour adapter ses pratiques.

Dans sa communication, FRANCE ENERGIE EMPLOI peut faire état de ces statistiques.

Dans un prochain développement, FRANCE ENERGIE EMPLOI proposera des outils interactifs de collecte des statistiques de satisfaction, ajoutera de nouveaux critères de satisfaction, et mettra en place un nouvel outil de pilotage.

La direction et les consultants de FRANCE ENERGIE EMPLOI participent à toutes les propositions d'information et de rencontres professionnelle (Opacifs, branche professionnelle, associations de professionnels, etc. et pratique une veille mensuelle sur les métiers de l'accompagnement.

FRANCE ENERGIE EMPLOI est membre actif de plusieurs associations d'entrepreneurs. Elle est intégrée au tissu local et participe avec les collectivités territoriales à des manifestations en faveur de l'emploi qui sont l'occasion de rencontres avec différents acteurs socioéconomiques du privé et du public.

#### 9. Engagement « Suivi du bénéficiaire »

FRANCE ENERGIE EMPLOI s'engage durablement auprès des bénéficiaires de ses accompagnements. De façon informelle, les consultants s'informent de l'aboutissement des projets mise en œuvre par les bénéficiaires.

6 mois après le dernier entretien, les bénéficiaires ont un rendez-vous de suivi avec le consultant qui a conduit la prestation et sont amenés à remplir un questionnaire de satisfaction « à froid ».

Annuellement une enquête est menée auprès des bénéficiaires afin de collecter des informations concernant leur l'évolution professionnelle.

##### Comment ?

Le consultant propose toujours au bénéficiaire de le joindre en cas de besoin pour une décision importante ou pour clarifier un élément de son projet.

Une date est fixée lors du dernier entretien pour rendez-vous de suivi 6 mois après. Le consultant offre toujours au bénéficiaire la possibilité d'ajuster cette date ultérieurement et afin de s'adapter à ses besoins spécifiques et au contexte et au degré d'avancement de son projet.

Les consultants se rendent systématiquement disponibles, sous 72 heures, par mail, téléphone, ou courrier, même ultérieurement au rendez-vous de suivi.