



CHARTRE DE DÉONTOLOGIE ET D'ÉTHIQUE

14 juin 2024

6-10 rue Troyon, 92310 Sèvres

Tél. : 01 45 86 90 66 - Port. : 06 03 55 20 69

1. Principes généraux

1.1 Respect des droits de l'homme et de la dignité

Nous nous engageons à garantir le respect des droits de l'homme et à préserver la dignité de chaque individu. Tous les collaborateurs et partenaires doivent s'assurer que leurs actions et interventions reflètent cet engagement fondamental. Ce principe inclut, mais ne se limite pas à :

- **Egalité des chances** : Traiter chaque personne avec équité, sans distinction de race, de sexe, de religion, d'orientation sexuelle, de handicap, d'âge ou de toute autre caractéristique personnelle.
- **Respect des personnes** : Maintenir une attitude respectueuse et bienveillante envers toutes les personnes avec lesquelles nous interagissons, en évitant tout comportement pouvant être perçu comme dégradant, humiliant ou offensant.
- **Droits fondamentaux** : Soutenir et défendre les droits fondamentaux de chaque individu, y compris la liberté d'expression, le droit à la vie privée, et le droit à la sécurité.

1.2 Confidentialité et anonymat

Nous nous engageons à garantir la confidentialité et l'anonymat des informations recueillies auprès des clients et bénéficiaires. Ce principe est fondamental dans la relation de confiance que nous établissons avec nos clients et est essentiel pour assurer un environnement sécurisé et respectueux.

- **Protection des données personnelles** : Toutes les informations personnelles et sensibles collectées durant nos interventions seront strictement protégées et traitées conformément aux lois et règlements en vigueur, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).
- **Anonymat des témoignages** : Les témoignages et retours recueillis dans le cadre de nos diagnostics, formations, coachings, et soutiens psychologiques seront anonymisés pour garantir que l'identité des individus ne puisse être révélée sans leur consentement explicite.
- **Accès restreint** : L'accès aux informations confidentielles est limité aux collaborateurs et experts ayant besoin de ces informations pour réaliser leur mission. Ces personnes sont tenues à un devoir de confidentialité strict.
- **Destruction des données** : Les données collectées seront conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des objectifs de l'intervention. Une fois ces objectifs atteints, les données seront détruites de manière sécurisée.
- **Clause de confidentialité** : Tous les collaborateurs et partenaires sont tenus de signer une clause de confidentialité, assurant leur engagement à respecter ces principes dans toutes leurs activités professionnelles.

Ce principe de confidentialité et d'anonymat est essentiel pour garantir que les bénéficiaires puissent s'exprimer librement et en toute confiance, assurés que leurs informations personnelles seront protégées de toute divulgation non autorisée.

1.3 Intégrité et transparence

Nous nous engageons à adopter une attitude honnête et transparente dans toutes nos actions et communications.

- **Honnêteté dans les interactions** : Communiquer de manière honnête et directe, sans tromperie ni manipulation, que ce soit avec les clients, les bénéficiaires, ou entre collègues.
- **Transparence des processus** : Décrire clairement nos méthodes, nos objectifs, et nos démarches lors de nos interventions. Les clients doivent être pleinement informés des processus utilisés et des résultats attendus.
- **Communication ouverte** : Encourager une communication ouverte et honnête, où les préoccupations et les questions peuvent être exprimées librement et abordées de manière constructive.
- **Fiabilité des informations** : s'assurer que toutes les informations fournies, qu'elles soient écrites ou verbales, sont exactes, complètes, et à jour.
- **Éthique professionnelle** : Refuser toute forme de corruption, de conflit d'intérêts, ou de comportement non éthique, en privilégiant toujours les intérêts des clients et des bénéficiaires.

Ce principe d'intégrité et de transparence garantit que notre cabinet de conseil et organisme de formation opère de manière éthique et responsable, renforçant ainsi la crédibilité et la confiance de toutes les parties prenantes.

1.4 Compétence et professionnalisme

Nous nous engageons à maintenir un haut niveau de compétence professionnelle et à agir avec professionnalisme dans toutes nos interventions.

- **Développement continu** : Poursuivre une formation continue et un développement professionnel pour rester à la pointe des connaissances et des pratiques dans nos domaines d'expertise, notamment en qualité de vie au travail, risques psychosociaux, inclusion et diversité.
- **Normes de qualité** : Respecter les normes professionnelles les plus élevées dans toutes nos activités, en alignant nos pratiques avec les meilleures pratiques reconnues et les standards du secteur.
- **Respect des rôles et responsabilités** : Clarifier les rôles et les responsabilités de chacun dans nos équipes et nos partenariats, en assurant une répartition claire des tâches et une communication efficace.
- **Ethique dans la pratique professionnelle** : Adopter une approche éthique dans la résolution des problèmes et la prise de décisions, en tenant compte des implications sociales et éthiques de nos recommandations et actions.
- **Accueil et traitement des clients** : Accueillir et traiter nos clients et bénéficiaires avec respect, compassion et professionnalisme, en maintenant une relation de confiance basée sur l'intégrité et la compétence.

Ce principe de compétence et de professionnalisme guide nos efforts pour fournir des services de haute qualité, répondant aux besoins spécifiques de nos clients tout en respectant les normes éthiques et professionnelles les plus rigoureuses.

2. Engagements spécifiques au diagnostic et conseil

2.1 Objectivité et impartialité

Nous nous engageons à fournir des analyses et des recommandations basées sur des faits objectifs et des données fiables. Ce principe est fondamental pour assurer la qualité et la pertinence de nos interventions en conseil et en diagnostic.

- Collecte de données objectives : Utiliser des méthodes de collecte de données rigoureuses et des outils d'analyse validés pour garantir l'objectivité des informations recueillies.
- Analyse sans parti pris : Analyser les informations de manière impartiale, en évitant toute influence de préjugés personnels ou organisationnels.
- Évaluation équitable : Évaluer les situations et les contextes avec équité, en prenant en compte toutes les perspectives pertinentes et en tenant compte des différents points de vue.
- Recommandations fondées sur des preuves : Formuler des recommandations fondées sur des preuves solides et des analyses approfondies, visant à résoudre efficacement les problèmes identifiés.
- Transparence des méthodologies : Documenter et expliquer clairement les méthodologies utilisées pour la collecte, l'analyse et l'interprétation des données, afin de garantir la traçabilité et la compréhension de nos démarches.

Ce principe d'objectivité et d'impartialité assure à nos clients et partenaires que nos conseils et diagnostics sont basés sur une analyse rigoureuse et juste, visant à répondre aux défis organisationnels avec intégrité et professionnalisme.

2.2 Respect des normes et réglementations

Nous nous engageons à respecter strictement les normes et réglementations en vigueur dans tous les domaines d'intervention de notre cabinet. Ce principe est essentiel pour garantir la légalité, la sécurité et l'éthique de nos pratiques en conseil et diagnostic.

- Conformité légale : Respecter toutes les lois, règlements et directives applicables dans les territoires où nous opérons, notamment en matière de protection des données, de santé et sécurité au travail, et de droits des employés.
- Normes professionnelles : Adhérer aux normes professionnelles reconnues dans les domaines de la qualité de vie au travail, des risques psychosociaux, de l'inclusion et de la diversité, en suivant les bonnes pratiques et les recommandations des organismes spécialisés.
- Éthique et responsabilité : Intégrer des considérations éthiques dans toutes nos interventions, en veillant à promouvoir des pratiques responsables et respectueuses des droits humains et des principes de justice sociale.

Ce principe de respect des normes et réglementations assure à nos clients et partenaires que nos actions et recommandations sont conformes aux exigences légales et aux standards professionnels les plus élevés, renforçant ainsi la confiance et la crédibilité de notre cabinet.

3. Engagements relatifs à la formation et au coaching

3.1 Personnalisation des interventions

Nous nous engageons à adapter nos formations et nos coachings aux besoins spécifiques de nos clients et des participants. Ce principe fondamental nous permet de répondre de manière précise et efficace aux défis et objectifs uniques de chaque organisation et individu.

- Analyse des besoins : Effectuer une analyse approfondie des besoins spécifiques de chaque client et de chaque groupe de participants, en tenant compte de leurs contextes organisationnels et individuels.
- Programmes sur-mesure : Concevoir des programmes de formation et de coaching personnalisés, en intégrant des contenus pertinents et des méthodologies adaptées aux objectifs visés et aux compétences à développer.
- Flexibilité et adaptabilité : Être flexible dans nos approches pédagogiques et nos méthodes de coaching, afin de répondre aux différents styles d'apprentissage et aux préférences individuelles des participants.
- Évaluation continue : Évaluer régulièrement l'efficacité des interventions personnalisées, en recueillant les feedbacks des participants et en ajustant les programmes selon les besoins identifiés.

Ce principe de personnalisation des interventions garantit à nos clients et partenaires une expérience formatrice enrichissante et adaptée à leurs spécificités, favorisant ainsi un développement personnel et professionnel durable.

3.2 Promotion de l'autonomie

Nous nous engageons à promouvoir le développement de l'autonomie et des compétences chez nos bénéficiaires. Ce principe fondamental vise à renforcer leur capacité à agir de manière indépendante et efficace dans leur environnement professionnel.

- Encouragement à l'initiative : Encourager les participants à prendre des initiatives et à développer leur propre potentiel à travers les apprentissages proposés.
- Développement des compétences clés : Fournir des outils et des méthodes permettant aux bénéficiaires de développer des compétences essentielles à leur réussite professionnelle et personnelle.
- Responsabilisation et engagement : Responsabiliser les participants en les impliquant activement dans leur processus d'apprentissage et en les encourageant à fixer leurs propres objectifs de développement.
- Suivi et soutien continus : Offrir un suivi personnalisé et un soutien continu pour soutenir les bénéficiaires dans leur progression et leur appropriation des compétences nouvellement acquises.

Ce principe de promotion de l'autonomie permet à nos clients et partenaires de voir leurs équipes renforcées et capables de répondre aux défis avec confiance et compétence, tout en favorisant une culture d'apprentissage durable au sein de leurs organisations.

4. Engagements relatifs à l'écoute et au soutien psychologique

4.1 Empathie et non-jugement

Nous nous engageons à offrir un soutien empathique et sans jugement à tous nos bénéficiaires. Ce principe est au cœur de notre approche pour créer un espace sécurisé où les individus peuvent s'exprimer librement et être entendus dans le respect et la compréhension.

- **Empathie active** : Adopter une attitude empathique envers les émotions et les expériences vécues par les bénéficiaires, en faisant preuve de compréhension et d'empathie sincère.
- **Absence de jugement** : Écouter attentivement sans porter de jugement sur les opinions, les choix ou les expériences personnelles des bénéficiaires.
- **Validation des sentiments** : Reconnaître et valider les émotions exprimées par les bénéficiaires, en leur offrant un espace sûr pour explorer leurs pensées et leurs sentiments.

4.2 Confidentialité renforcée

Nous nous engageons à respecter rigoureusement la confidentialité des échanges et des informations personnelles partagées dans le cadre de nos interventions. Ce principe est essentiel pour établir et maintenir la confiance avec nos bénéficiaires.

- **Protection des informations personnelles** : Garantir que toutes les informations échangées restent strictement confidentielles et ne soient divulguées à aucune tierce partie sans le consentement explicite du bénéficiaire.
- **Sécurité des données** : Mettre en place des mesures de sécurité robustes pour protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé, conformément aux réglementations en vigueur.

4.3 Disponibilité et réactivité

Nous nous engageons à assurer une disponibilité maximale et une réactivité adaptée aux besoins des bénéficiaires, en particulier en période de crise ou de besoin urgent de soutien.

- **Accessibilité** : Être facilement accessible par différents moyens de communication, y compris par téléphone, messagerie électronique ou lors de consultations en personne selon les besoins.
- **Réactivité adaptée** : Répondre de manière rapide et adaptée aux situations urgentes ou aux crises émotionnelles, en fournissant un soutien immédiat et approprié.

4.4 Qualité des interventions

Nous nous engageons à maintenir une qualité élevée et une efficacité maximale dans toutes nos interventions en soutien psychologique.

- Approches validées : Utiliser des approches thérapeutiques et des techniques fondées sur des bases scientifiques et cliniques solides, adaptées aux besoins spécifiques des bénéficiaires.
- Formation et expertise : s'appuyer sur des professionnels qualifiés et expérimentés dans le domaine de la psychologie et du soutien psychologique, garantissant ainsi des interventions de haute qualité.
- Évaluation continue : Évaluer régulièrement l'efficacité de nos interventions et ajuster nos approches en fonction des feedbacks des bénéficiaires et des résultats observés.

Ces engagements visent à fournir un soutien psychologique de qualité, respectueux et professionnel à nos bénéficiaires, contribuant ainsi à leur bien-être et à leur épanouissement personnel et professionnel.

5. Engagements en matière d'inclusion et de diversité

5.1 Promotion de l'inclusion

Nous nous engageons à favoriser l'inclusion de toutes les diversités au sein des organisations clientes ainsi que dans nos propres pratiques professionnelles. Ce principe guide notre démarche pour créer des environnements de travail où chaque individu se sent valorisé et respecté, indépendamment de ses origines, de son identité, de ses croyances ou de ses caractéristiques personnelles.

- Culture inclusive : Encourager une culture organisationnelle inclusive qui célèbre la diversité et qui reconnaît la valeur ajoutée que chaque individu apporte à l'équipe.
- Politiques et pratiques équitables : Adopter des politiques et des pratiques équitables en matière de recrutement, de développement professionnel et de promotion, garantissant ainsi des opportunités égales pour tous.
- Sensibilisation et formation : Sensibiliser et former nos collaborateurs et nos clients aux enjeux de l'inclusion et de la diversité, afin de créer des environnements de travail respectueux et accueillants pour tous.

5.2 Lutte contre les discriminations

Nous nous engageons à combattre toute forme de discrimination et à promouvoir l'égalité des chances dans toutes nos actions et interactions professionnelles. Ce principe est essentiel pour garantir la justice sociale et le respect des droits fondamentaux de chacun.

- Zéro tolérance à la discrimination : Adopter une politique de tolérance zéro envers toute forme de discrimination, qu'elle soit basée sur la race, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, le handicap ou toute autre caractéristique protégée.
- Soutien aux victimes : Offrir un soutien actif et une écoute attentive aux personnes victimes de discrimination, en les aidant à faire valoir leurs droits et à obtenir justice.
- Leadership éclairé : Montrer l'exemple en tant qu'organisation en promouvant activement l'égalité des chances et en soutenant les initiatives visant à éliminer les barrières discriminatoires.

Ces engagements renforcent notre volonté de créer des environnements de travail inclusifs et respectueux, où la diversité est célébrée comme une source de richesse et de dynamisme,

favorisant ainsi l'épanouissement personnel et professionnel de tous nos collaborateurs et bénéficiaires.

6. Devoirs des collaborateurs et partenaires

6.1 Respect des engagements contractuels

Nous nous engageons à honorer scrupuleusement les engagements contractuels pris envers nos clients et partenaires. Ce principe fondamental guide notre conduite professionnelle et renforce la confiance mutuelle nécessaire à des relations fructueuses et durables.

- Exécution rigoureuse : Respecter les termes et les conditions convenus dans les contrats et accords établis, en veillant à fournir les services et les livrables dans les délais impartis et selon les spécifications convenues.
- Communication transparente : Maintenir une communication ouverte et transparente avec nos clients et partenaires, en les tenant informés de tout changement ou ajustement potentiel affectant nos engagements contractuels.

6.2 Collaboration et esprit d'équipe

Nous nous engageons à favoriser une collaboration harmonieuse et un esprit d'équipe fort entre nos collaborateurs ainsi qu'avec nos partenaires. Ce principe est essentiel pour stimuler l'innovation, maximiser l'efficacité et promouvoir un environnement de travail enrichissant et positif.

- Partage des connaissances : Encourager le partage des connaissances et des meilleures pratiques entre les équipes, favorisant ainsi une expertise collective et une amélioration continue de nos services.
- Support mutuel : Soutenir activement nos collègues et partenaires dans leurs projets et initiatives, en créant un climat de confiance et de coopération propice à l'épanouissement professionnel de chacun.

6.3 Responsabilité sociale et environnementale

Nous nous engageons à intégrer les considérations sociales et environnementales dans toutes nos pratiques professionnelles. Ce principe reflète notre responsabilité envers la société et l'environnement, visant à contribuer positivement au bien-être collectif et à la durabilité de notre planète.

- Actions responsables : Adopter des pratiques commerciales responsables qui minimisent notre impact sur l'environnement tout en contribuant à des communautés plus inclusives et durables.
- Éthique et intégrité : Agir avec intégrité et éthique dans toutes nos interactions, en respectant les normes éthiques les plus strictes et en encourageant nos partenaires à faire de même.
- Engagement communautaire : Participer activement au soutien des initiatives communautaires et à la promotion du bien-être social, en collaborant avec des

organisations locales et en apportant notre soutien à des causes qui améliorent la qualité de vie des populations défavorisées.

Ces engagements démontrent notre engagement envers l'excellence professionnelle, l'intégrité éthique et la responsabilité sociale, fondements de notre mission de contribuer positivement à nos partenaires, à nos communautés et à notre environnement.

7. Mise en œuvre et suivi de la charte

7.1 Diffusion et sensibilisation

Nous nous engageons à diffuser largement cette charte auprès de tous nos collaborateurs, partenaires et parties prenantes concernées, et à les sensibiliser à son importance cruciale dans nos pratiques professionnelles. Chaque nouvel arrivant au sein de notre organisation recevra une copie de la charte et participera à une session de sensibilisation pour en comprendre les principes et implications.

7.2 Contrôle et évaluation

Nous mettrons en place des mécanismes de contrôle et d'évaluation rigoureux pour surveiller et garantir le respect de tous les engagements énoncés dans cette charte. Des audits réguliers seront effectués pour évaluer notre conformité aux principes éthiques et professionnels définis, et pour identifier les domaines nécessitant des améliorations ou des ajustements.

7.3 Mise à jour

Nous nous engageons à maintenir cette charte de déontologie et d'éthique à jour en fonction des évolutions réglementaires, des bonnes pratiques du secteur et des retours d'expérience. Une révision régulière sera effectuée pour assurer sa pertinence continue et sa conformité aux normes les plus élevées en matière de qualité de service et de responsabilité sociale.

Ces engagements garantissent notre engagement envers l'intégrité, la transparence et la responsabilité dans toutes nos activités professionnelles, renforçant ainsi la confiance et la fidélité de nos clients, partenaires et collaborateurs envers notre organisation.

Conclusion

Cette charte de déontologie et d'éthique définit les principes fondamentaux qui guident toutes nos actions et interactions professionnelles au sein de notre cabinet de conseil et organisme de formation. Elle illustre notre engagement ferme envers l'intégrité, la transparence, et la responsabilité sociale, valeurs essentielles à notre mission d'accompagner nos clients et partenaires vers le succès et le bien-être.

En adoptant cette charte, nous nous engageons à respecter les droits fondamentaux de chaque individu, à promouvoir l'inclusion et la diversité, à maintenir des standards élevés de compétence et de professionnalisme, et à offrir des services de qualité en écoute et soutien

psychologique. Nous nous efforçons également de contribuer positivement à nos communautés et à l'environnement, en intégrant des pratiques responsables dans toutes nos activités.

La mise en œuvre et le suivi rigoureux de cette charte garantiront que nous continuons à agir avec éthique et à mériter la confiance de nos clients et partenaires. Nous nous engageons à maintenir cette charte à jour et à la réviser périodiquement pour refléter les meilleures pratiques et les évolutions réglementaires, assurant ainsi notre leadership en matière de responsabilité sociale et professionnelle.

Ensemble, nous pouvons créer un environnement de travail où l'intégrité, le respect et la collaboration sont au cœur de tout ce que nous entreprenons, contribuant ainsi à un monde professionnel plus juste, inclusif et durable pour tous.