

1. Préambule

Qaligo est un organisme indépendant, certifié Qualiopi au titre des **actions de bilans de compétences**, intervenant auprès de tout public.

La fondatrice et intervenante de Qaligo est adhérente à l'EMCC (European Mentoring and Coaching Council) et s'inscrit dans le respect de son code de déontologie.

La présente charte déontologique formalise les **principes éthiques, professionnels et réglementaires** qui encadrent la conception, la mise en œuvre et le suivi des bilans de compétences réalisés par Qaligo.

Elle répond aux exigences du **Référentiel National Qualité (RNQ – Qualiopi)**, notamment en matière de respect des droits des bénéficiaires, de confidentialité, de neutralité, de transparence et de qualité des prestations.

Cette charte est communiquée aux bénéficiaires et intégrée au système documentaire Qualiopi de l'organisme.

2. Objectifs de la charte

La présente charte a pour objectifs de :

- Garantir un **cadre éthique clair et explicite** pour la réalisation des bilans de compétences.
- Formaliser les **engagements professionnels du prestataire** vis-à-vis des bénéficiaires.
- Assurer le **respect des droits, de la liberté de choix et du consentement éclairé** des personnes accompagnées.
- Garantir la **confidentialité des informations et des données personnelles**.
- Sécuriser la conformité des pratiques de Qaligo aux **exigences réglementaires et aux indicateurs Qualiopi** applicables aux bilans de compétences.
- Favoriser une relation fondée sur la **transparence, la neutralité et la confiance** entre le bénéficiaire et l'organisme.

3. Engagements du prestataire de bilan de compétences

Qaligo s'engage, dans le cadre de chaque bilan de compétences, à respecter les principes suivants

3.1 Respect de la personne et non-discrimination

Le bilan de compétences est conduit dans le respect de la dignité, de l'identité, des valeurs et de la situation du bénéficiaire.

Aucune discrimination, directe ou indirecte, n'est pratiquée, quels que soient l'âge, le sexe, l'origine, la situation professionnelle, le handicap ou toute autre caractéristique personnelle.

L'accompagnement repose sur une posture professionnelle de **bienveillance, d'écoute active et de respect**.

3.2 Consentement libre et éclairé – Libre arbitre

Le bilan de compétences repose exclusivement sur l'adhésion volontaire du bénéficiaire. Son consentement est recueilli préalablement à l'entrée dans le dispositif, conformément au cadre légal.

Le bénéficiaire demeure **acteur de sa démarche** à chaque étape du bilan. Aucune orientation, décision ou conclusion ne lui est imposée. Le praticien s'interdit toute forme de pression, d'influence ou d'orientation contraire aux intérêts du bénéficiaire.

3.3 Confidentialité et secret professionnel

Qaligo garantit la **confidentialité totale** des informations, échanges, documents et résultats issus du bilan de compétences.

Les éléments recueillis au cours des entretiens, ainsi que le document de synthèse, sont strictement personnels et destinés exclusivement au bénéficiaire. Aucune transmission à un tiers (employeur, financeur, organisme extérieur) n'est réalisée sans l'accord exprès, préalable et écrit du bénéficiaire. Le prestataire est soumis au **secret professionnel** et veille au respect des dispositions légales relatives à la protection des données personnelles (RGPD).

3.4 Neutralité, impartialité et absence de conflit d'intérêts

Le bilan de compétences est conduit dans une posture de **neutralité professionnelle**.

Le praticien s'engage à adopter une analyse objective, fondée sur des éléments factuels, des outils adaptés et des méthodes reconnues.

Aucun conflit d'intérêts n'est toléré. Le prestataire s'interdit notamment :

- d'orienter le bénéficiaire vers une solution dont il tirerait un avantage personnel,
- de conditionner les conclusions du bilan à des attentes externes,
- d'exercer toute influence liée au mode de financement de la prestation.

3.5 Compétences professionnelles et limites d'intervention

Qaligo garantit que les bilans de compétences sont réalisés par une intervenante disposant des **compétences, qualifications et expériences professionnelles** requises.

Le praticien agit dans le strict périmètre du bilan de compétences et s'abstient de toute intervention relevant d'un autre champ (thérapeutique, médical, juridique, etc.).

Lorsque la situation du bénéficiaire le nécessite, une **orientation vers un professionnel compétent** peut être proposée.

Une démarche de **développement professionnel continu et de supervision** est intégrée aux pratiques de Qaligo.

3.6 Contractualisation et transparence (y compris CPF)

Un cadre contractuel clair est établi avant le démarrage du bilan de compétences.

Lorsque le bilan de compétences est **financé via le Compte Personnel de Formation (CPF)**, la contractualisation est réalisée par l'intermédiaire de la plateforme **moncompteformation.gouv.fr**.

L'inscription et l'acceptation de l'offre sur la plateforme valent engagement contractuel entre le bénéficiaire et l'organisme prestataire.

L'offre publiée par Qaligo précise de manière lisible et accessible :

- la nature et les objectifs de la prestation,
- la durée du bilan,

- les différentes phases du bilan (phase préliminaire, phase d'investigation, phase de conclusion),
- les méthodes et outils mobilisés,
- les modalités de réalisation et de financement.

Quel que soit le mode de financement, le prestataire explicite en début d'accompagnement l'ensemble de ces éléments et s'assure de la **bonne compréhension du bénéficiaire**.

Cette transparence permet un engagement éclairé et une adéquation entre les attentes du bénéficiaire et les objectifs du bilan.

Le bénéficiaire est informé des **modalités de recours, de réclamation et de traitement des insatisfactions**, dans une logique de respect des droits et d'amélioration continue de la qualité.

3.7 Engagement qualité et amélioration continue

Qaligo s'engage à mettre en œuvre des pratiques conformes au **Référentiel National Qualité**, notamment en matière :

- d'analyse des besoins,
- d'adaptation de la prestation,
- de suivi de la satisfaction des bénéficiaires,
- de traitement des retours et réclamations.

Les pratiques sont régulièrement évaluées et ajustées dans une logique d'**amélioration continue**.

4. Droits et devoirs du bénéficiaire

4.1 Droits du bénéficiaire

Le bénéficiaire dispose notamment :

- du droit à une information claire et accessible,
- du droit à la confidentialité,
- du droit au respect et à la neutralité,
- du droit de mettre fin à la démarche dans le respect du cadre contractuel,
- du droit d'exprimer une insatisfaction ou une réclamation.

4.2 Devoirs du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à :

- participer activement à la démarche,
- fournir des informations exactes et sincères,
- respecter le cadre, les modalités et les engagements définis,
- adopter une attitude respectueuse dans la relation d'accompagnement.

5. Cadre légal et réglementaire

Les bilans de compétences réalisés par Qaligo s'inscrivent dans le respect :

- du Code du travail relatif aux bilans de compétences,
- des obligations liées à la certification Qualiopi,
- des règles relatives au secret professionnel,
- de la réglementation sur la protection des données personnelles.

SARL QALIGO au capital de 4.000 € - Siège social 4 Route de Lavaud 87270 COUZEIX

SIRET 888 312 469 00032 - APE 7022Z

N° de déclaration d'activité 758701799987 auprès de la préfecture Nouvelle Aquitaine

6. Clause de mise à jour

La présente charte est un document évolutif. Elle est révisée chaque fois que nécessaire afin de rester conforme aux évolutions réglementaires, aux exigences Qualiopi et aux bonnes pratiques professionnelles.

Charte applicable à compter de sa date de diffusion.

Qaligo – Bilans de compétences