



## A c c o m p a g n e m e n t s - B i l a n s - C o n s e i l s

### NOTRE CHARTE QUALITE

**1 – Le respect du consentement éclairé du bénéficiaire.** Lors de l’entretien préalable, le conseiller bilan s’assure du volontariat de la personne à s’engager dans cet accompagnement. Afin de déterminer la meilleure approche en termes de contenus, de durée, d’outils à utiliser, un travail d’analyse partagée de situation est engagé. Cette co élaboration du programme favorise l’adéquation entre les attentes et les besoins de la personne et le contenu du Bilan de compétences. Dans un deuxième temps, lors du premier entretien avec le conseiller bilan, celui-ci vérifie que la personne adhère aux objectifs et à la méthodologie proposée.

**2 – La conclusion d’une convention tripartite.** Lors du premier entretien, le conseiller bilan recueille l’adhésion de la personne, qui est formalisée par la signature du contrat de bilan de compétences, qui précise les modalités de mise en œuvre en termes de contenu, d’outils, de déroulé et de planning prévisionnel.

**3 – Le respect du secret professionnel.** Le conseiller bilan réalise la prestation dans le respect des droits des personnes, de la confidentialité des informations et échanges avec le bénéficiaire. Nous accordons une grande importance au secret professionnel, gage de confiance indispensable pour optimiser cet accompagnement.

**4 – Le bilan de compétences est individualisé.** Le bénéficiaire est suivi en entretien individuel et en présentiel sur les 24 heures par un seul et même conseiller.

**5 - Le conseiller bilan s’engage dans une démarche qualité.** Le bilan de compétences est un accompagnement progressif et rigoureux qui favorise la réflexion. Le conseiller bilan agit dans le respect de l’engagement et des choix du bénéficiaire. Il établit avec lui une relation qui lui permet d’être acteur volontaire et responsable de son bilan. Cette relation est basée sur une écoute active afin de permettre au bénéficiaire de clarifier les motivations qui ont initié la démarche de bilan et de favoriser l’émergence d’un projet et d’un plan d’action. Mieux comprendre ses modes de fonctionnement selon le contexte et mieux appréhender les éléments de sa réalité amènent le bénéficiaire à être acteur de ses choix.

**5 – La présentation du document de synthèse.** A la fin de la prestation, un document de synthèse est élaboré par le conseiller bilan. Ce document est soumis au bénéficiaire, et réajusté si nécessaire.

**6 – La propriété du document de synthèse et des résultats détaillés.** Le bénéficiaire est le seul destinataire des résultats détaillés et du document de synthèse du bilan. La décision de transmission de ce document à un tiers appartient au bénéficiaire. Dans ce cas, soit le bénéficiaire choisit de transmettre le document initial, soit nous retravaillons avec lui la synthèse initiale afin de cibler les informations qu’il souhaite transmettre.

**7 – La fiabilité des outils et méthodes utilisés.** Dans le cadre du bilan de compétences nous utilisons des outils élaborés à partir de théories validées par des pratiques professionnelles ou développés par des experts chercheurs et des praticiens. Ils répondent à des critères de mesure précis (fidélité, validité, sensibilité) ce qui garantit leur fiabilité.