

Charte éthique et déontologique

Bilan de compétences Solutions Coaching

Version 3 – Actualisée le 16 septembre 2026

La charte éthique et déontologique de Solutions Coaching concerne différents aspects de la démarche du Bilan de compétences et explicite les liens, les postures adoptées par les consultants Bilan avec les bénéficiaires du Bilan de Compétences (BDC).

1. Éthique des Consultants en Bilan de compétences

Un engagement sur les principes éthiques suivants est pris, à savoir :

- Le respect de la personne humaine, dans toutes ses dimensions (y compris ses croyances...)
- L'honnêteté, la transparence, l'indépendance de jugement et la neutralité (vis-à-vis du bénéficiaire et des tiers : employeurs, organismes de formation etc.), ainsi que la non-discrimination et le non-jugement permettant d'établir une relation de confiance

Le respect de la confidentialité des informations confiées conformément à l'article 226-13 du Code Pénal, le prestataire de bilan de compétences est soumis au secret professionnel. Le secret professionnel auquel il est tenu est le socle de la relation de confiance qui l'unit au bénéficiaire. Instituée dans l'intérêt du client, cette obligation à la fois morale et juridique s'impose à l'ensemble des personnels exerçant leurs fonctions au sein de l'organisme prestataire de bilan de compétences. Ce principe déontologique s'étend à tout ce qui est porté à la connaissance du consultant dans l'exercice de sa profession. Sont secrètes les informations suivantes : les confidences écrites ou orales, les entretiens téléphoniques, les informations relatives aux tiers.

De même, tous les faits relevant de la vie privée de l'intéressé sont de nature secrète, dès lors qu'ils ne sont pas de notoriété publique. Ainsi, les informations à caractère personnel (origines ethniques, opinions politiques, convictions religieuses, etc.) ne peuvent être communiquées.

Le prestataire de bilan de compétences obéit aux règles du droit du travail. À ce titre, il est soumis à un devoir de discrétion et de confidentialité. La discrétion se réfère aux informations, aux faits et aux documents clients dont le professionnel prend connaissance à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. À noter que le consultant garde comme confidentiels les documents produits durant le bilan de compétences. Afin de protéger le bénéficiaire du bilan, les résultats détaillés ainsi que le document de synthèse sont la propriété exclusive du bénéficiaire. Ces données peuvent être transmises à un tiers uniquement avec le consentement écrit du bénéficiaire comme l'indique l'article L6313-10 du Code du Travail.

De plus, tous les éléments ayant servi à la réalisation du bilan de compétences sont systématiquement détruits par l'organisme prestataire en fin de prestation. Par exception, ces documents peuvent être conservés une année si le bénéficiaire en fait la demande par écrit (décret R6322-59).

2. Déontologie des consultants en Bilan de compétences et postures adoptées

Les consultants de Solutions Coaching s'engagent à respecter les prescriptions et dispositifs prévus par la loi concernant les BDC, notamment les phases du Bilan de compétences ainsi qu'à séparer les activités BDC des autres activités qu'ils mènent.

Les consultants s'engagent à établir une relation qui responsabilise le bénéficiaire et qui l'encourage à poser des actes pour réaliser le Bilan et en être acteur/actrice de son projet professionnel. La relation établie entre le bénéficiaire et les conseillers est un processus « co-actif ». Cela signifie que les conseillers et le bénéficiaire construisent un partenariat en tant que collaborateurs ou co-créateurs pour le bénéfice direct du bénéficiaire et de ses projets : dans l'unique but de servir les intérêts du bénéficiaire et non pour contrôler, manipuler ou communiquer des idées qui pourraient limiter la liberté de décision et de découverte du bénéficiaire. La dimension co-active de cette prestation implique également que le client accepte de porter l'entière responsabilité des décisions qui pourraient découler de la restitution des résultats du Bilan et des échanges.

3. Consentement et engagement du bénéficiaire

Un consentement explicite pour réaliser le Bilan de compétences, et notamment les tests, est requis (signature de convention/contrat/contractualisation via le CPF ou autre modalité explicite, autorisations, etc.).

Suite à l'entretien d'information, le respect d'un délai de réflexion dont la durée est à la seule appréciation du bénéficiaire, est appliqué afin que la personne puisse évaluer les modalités proposées en toute liberté, sans pression, et faire son choix ensuite à la lecture des documents détaillés fournis.

4. Information

Une information exacte, intelligible et complète concernant les modalités et le contenu du Bilan de compétences ou des phases particulières est délivrée au bénéficiaire via l'entretien et les différents documents transmis. Lorsque tout ou partie du bilan est réalisé à distance, les consultants respectent les modalités de mise en œuvre et de vérification de l'effectivité du suivi prévues par la Procédure de contrôle du distanciel (PR-DIST-01) de Solutions Coaching.

5. Expertise des consultants Solutions Coaching en bilan de compétences

Les Consultants s'engagent à exercer avec compétence, c'est-à-dire à détenir les compétences théoriques et pratiques ainsi que leur certification aux différents tests, pour exercer leurs activités et notamment veillent à expliciter clairement leurs compétences, qualifications ou accréditations professionnelles, et tiennent un CV à jour et disponible.

Ils s'engagent également à :

- Se tenir informés sur l'évolution réglementaire de leur champ d'activité
- Se tenir informés sur l'évolution des métiers et du marché du travail selon leur activité
- Se former, suivre des actions afin de consolider, d'accroître les compétences en accompagnement et sur les outils du BDC
- S'obliger à refuser les missions pour lesquelles ils n'ont pas les compétences requises

6. Engagements

Les consultants respectent les engagements pris en termes de contenu, de planning et de rendu au bénéficiaire.

Solutions Coaching s'engage via le bilan de compétences à promouvoir les intérêts légitimes des bénéficiaires et en particulier s'attache à :

- Faire preuve de prudence et de pertinence dans les avis, conseils qui pourraient être donnés, en veillant à ne pas mettre en difficulté le bénéficiaire par rapport à sa situation professionnelle, familiale, en formation, etc.
- Communiquer au bénéficiaire l'ensemble des informations utiles afin qu'il puisse prendre des décisions de façon libre et éclairée.

Les consultants en bilan de compétences de Solutions Coaching veillent à ne pas se trouver en conflit d'intérêts avec d'autres activités connexes.

7. Prévention des violences, du harcèlement (y compris sexiste et sexuel) et des discriminations

Solutions Coaching s'engage à prévenir et à traiter toute situation de violence, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissement sexiste, ou de discrimination pouvant survenir à l'occasion d'un bilan de compétences, conformément aux articles L.1132-1, L.1152-1 et suivants et L.1153-1 et suivants du Code du travail, ainsi qu'à l'indicateur 12 du Référentiel National Qualité (version 10). Cet engagement est détaillé dans la Procédure PR-VHSS-01 de Solutions Coaching.

Tout bénéficiaire s'estimant victime ou témoin d'une telle situation peut le signaler, en toute confidentialité et sans crainte de représailles, à la référente désignée à cet effet : Ilda TAILLET, joignable au 06 82 43 95 27 ou à l'adresse contact@solutions-coaching.fr. Chaque signalement fait l'objet d'un examen dans les meilleurs délais et, si nécessaire, d'une orientation vers les autorités ou organismes compétents.