



CHARTRE QUALITE ET DE DEONTOLOGIE

Dans une logique d'équité et de bonnes pratiques, VMA orientation a créé une charte qualité et de déontologie, en adéquation avec nos missions, notre vision et nos principes d'action.

L'objectif est de donner du sens et une direction précise. Tous les consultants VMA Orientation s'engage à respecter la Charte Qualité et en sont signataires.

1) **Satisfaction client**

- La qualité des services et l'excellence sont au cœur de nos accompagnements.
- Nous nous engageons à travailler avec honnêteté et dans un but hautement qualitatif.
- Nous partageons la volonté de nous dépasser pour vous offrir le meilleur de nos services.
- Nous nous engageons au respect du consentement, de la confidentialité et de la neutralité.

2) **Sens du service**

- Nous sommes attentifs et à l'écoute de vos besoins pour adapter et faire évoluer notre offre et nos outils avec la plus grande réactivité en lien avec vos besoins et attentes.
- L'humilité, l'ouverture sur autrui, la capacité à se remettre en question et l'envie d'améliorer nos pratiques nous caractérisent.

3) **Passion**

- La passion pour notre métier qui touche à l'humain et notre enthousiasme nous pousse à entreprendre avec créativité.
- Nous cherchons à prendre en considération la création de valeur ajoutée sur le long terme.



4) **Bienveillance**

- L'humain est au cœur de nos accompagnements pour toujours plus de convivialité.
- Nous favorisons le partage, l'écoute constructive et l'empathie.
- Nous développons des relations de confiance pour une communication ouverte, transparente et bienveillante.

5) **Éthique et déontologie**

- Nous exerçons nos missions avec rigueur, authenticité et intégrité pour développer une relation de confiance.
- Nous respectons scrupuleusement le secret professionnel et la confidentialité des informations.
- Nous respectons la protection des données personnelles, en application du Règlement Général de Protection des Données Personnelles, RGPD. *
- Nous mettons en place la recherche de solutions adaptées pour les personnes en situation de handicap.
- Nous respectons l'ensemble des critères et indicateurs qualité définis par les décrets 2019-564 et 2019-565 La démarche de bilan de compétences réclame l'application des principes généraux de l'éthique professionnelle par le respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle (articles 226-13 et 226-14 du code pénal) et consentement du bénéficiaire à réaliser un bilan de compétences.



LES ENGAGEMENTS VMA ORIENTATION

VMA ORIENTATION s'engage à :

1. Accompagner une personne dans l'élaboration d'un ou de projet(s) professionnel(s) personnalisé(s) définissant des stratégies d'action et des axes de progrès correspondants.
2. Organiser la première rencontre avec le consultant expérimenté qui conduira le bilan en 3 phases identifiables.
3. Établir avec la personne une relation qui lui permette d'être un acteur volontaire et responsable de son bilan.
4. Garantir la stricte confidentialité de la démarche et des informations recueillies tout au long du processus. Engagement au respect du consentement et de la neutralité.
5. Informer la personne de façon claire et précise sur l'organisme prestataire, le déroulement du bilan, les méthodes et les outils utilisés.
6. L'aider à préciser ses motivations, ses attentes et vérifier avec elle l'opportunité de la démarche.
7. Mettre en œuvre des méthodes et des outils fiables et adaptés à ses objectifs, en lien direct avec l'objet du bilan de compétences.
8. L'aider à identifier ses acquis et ses caractéristiques personnels et professionnels en prenant en compte la réalité du marché du travail.
9. Faciliter son information sur les métiers et les secteurs grâce à des personnes et à l'accès à des ressources.
10. Élaborer avec elle une synthèse du travail accompli.
11. Recueillir son évaluation sur la qualité de la prestation et lui proposer un suivi de bilan dans les mois qui suivent.
12. Respecter le code de déontologie de la FFPABC.
13. Respecter la protection des données personnelles, en application du Règlement Général de Protection des Données Personnelles, RGPD.
14. Mise en place la recherche de solutions adaptées pour les personnes en situation de handicap.
15. Respect de l'ensemble des critères et indicateurs qualité définis par les décrets 2019-564 et 2019-565



VMA Orientation est membre de la Fédération Française des Professionnels de l'Accompagnement et du Bilan de Compétences (FFPABC). VMA Orientation s'engage à respecter le Charte éthique et déontologique de la FFPABC, que vous trouverez en cliquant sur le lien ci-après :

<https://www.ffpabc.org/charte-ethique-et-deontologique-du-bilan-de-competences/>

Fait à ANGERS, MAJ janvier 2023
Signature : Aurélie Bansaye