

# Charte de Déontologie



[www.smart-orientation.fr](http://www.smart-orientation.fr)



06 13 83 48 99



[mlb@smart-orientation.fr](mailto:mlb@smart-orientation.fr)

## I. ETHIQUE PROFESSIONNELLE

- Art 1 : Exercer son activité en appliquant les principes généraux de l'éthique professionnelle (respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle).
- Art 2 : Communiquer cette charte à toute personne en faisant la demande.

## II. RELATIONS AVEC LES CLIENTS

- Art 3 : Analyser les besoins, préciser clairement l'objectif atteindre et décrire le processus ou l'ingénierie pédagogique.
- Art 4 : Etablir un contrat ou une convention préalablement à toute action, précisant clairement la prestation et le tarif prévus.
- Art 5 : S'engager à faire valoir les travaux et coûts spécifiques à la préparation.
- Art 6 : S'engager dans les limites de ses compétences et de sa disponibilité.
- Art 7 : Assumer sa responsabilité personnelle, celle des ses collaborateurs et partenaires selon les contrats et conventions définis.
- Art 8 : Respecter intégralement les engagements pris.
- Art 9 : Donner des renseignements exacts sur sa formation et ses compétences professionnelles spécifiques.
- Art 10 : Mettre en œuvre toutes ses compétences quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix.
- Art 11 : Exercer son action dans l'intérêt commun du client et des bénéficiaires des actions, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.
- Art 12 : Informer rapidement son client ou son commanditaire de tout élément risquant de nuire à l'atteinte des objectifs ou au bon déroulement des actions.
- Art 13 : Rester neutre par rapport aux jeux d'influence chez son client et n'exprimer aucun jugement sur son client auprès des bénéficiaires des actions.
- Art 14 : Respecter la confidentialité des informations concernant son client.
- Art 15 : Respecter la culture de l'organisation cliente.

### III. RELATIONS AVEC LES BENEFICIAIRES DES ACTIONS DE FORMATION ET/OU DE CONSEIL

- Art 16 : Inscrire ses actions dans une démarche de développement de la personne.
- Art 17 : Respecter la personnalité de chacun et s'interdire toute forme de discrimination.
- Art 18 : Garantir aux bénéficiaires des actions la confidentialité absolue sur leurs paroles ou comportement, sauf s'ils présentent des risques majeurs.
- Art 19 : Entretenir avec les bénéficiaires des actions des relations empreintes de correction, droiture et neutralité.
- Art 20 : S'interdire tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position et ne pas subordonner l'intérêt de ses clients à ses propres intérêts.
- Art 21 : Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique.
- Art 22 : S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

### IV. RELATIONS AVEC LA PROFESSION

- Art 23 : Contribuer par son comportement et la qualité de ses actions à renforcer l'image de la profession.
- Art 24 : Se doter des moyens nécessaires à son professionnalisme et au développement de ses compétences.
- Art 25 : S'associer à l'amélioration des compétences par son engagement personnel.
- Art 26 : Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession.
- Art 27 : Se garder de tout propos désobligeant envers un confrère auprès des clients.
- Art 28 : S'interdire toute concurrence déloyale ou captation de client présenté ou pressenti par un collègue.
- Art 29 : Faire connaître et respecter les principes du présent code de déontologie.

## V. RESPECT DES LOIS

**Art 30 : Connaître et appliquer les lois et règlements et, en particulier, le partie VI du Code du Travail pour les actions de Formation Professionnelle Continue et se tenir informé de leur évolution.**

**Art 31 : Etre en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale.**

**Art 32 : N'accepter aucune rémunération illicite.**

**Art 33 : Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle**