

CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

Accompagnement individuel, bilan de compétences et coaching
SARL LCCF (Lagon Coaching Conseil Formation) – « C en Vous »

913 avenue du Général de Gaulle – 59910 Bondues
Tél. : 06 71 64 91 71 – bonjour@cenvous.com – www.cenvous.com
SIRET : 821 671 187 R.C.S. Lille Métropole – NAF : 7022Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 32591011759 auprès du Préfet de la région Hauts-de-France.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Version 2.0 — en vigueur au 24 août 2026 (remplace la version du 1er novembre 2023, applicable jusqu'au 23 août 2026)

Préambule — Objet et champ d'application

L'accompagnement d'une personne ou d'une équipe dans le domaine professionnel a pour objet de l'aider à développer ses compétences et à trouver des solutions à ses problématiques professionnelles, dans une perspective durable.

Cette pratique suppose un cadre et des principes déontologiques clairement établis, garants du respect des personnes et de l'efficacité de la démarche. Ils fondent la relation de confiance indispensable à tout changement.

La présente charte s'applique à l'ensemble des prestations délivrées par LCCF : bilans de compétences, accompagnements individuels et accompagnements d'équipe. Les dispositions expressément identifiées comme propres au bilan de compétences découlent des articles L.6313-4 et R.6313-4 à R.6313-8 du Code du travail.

Elle engage la gérante ainsi que tout intervenant, salarié ou prestataire, agissant pour le compte de LCCF. Elle est remise au bénéficiaire préalablement à son inscription définitive et publiée sur www.cenvous.com.

Terminologie : le terme « accompagné » ou « bénéficiaire » désigne la personne ou l'équipe qui bénéficie de la prestation ; le terme « accompagnateur » ou « consultante » désigne le professionnel qui la conduit.

I — Finalité de l'accompagnement et engagement de moyens

Une démarche d'accompagnement est initiée sur la base d'objectifs professionnels : faire le point sur ses compétences, identifier un projet professionnel, développer sa capacité de management, mettre au point une stratégie, démarrer dans un nouveau poste, mieux gérer son stress, fédérer autour d'un projet commun, améliorer la cohésion d'une équipe.

Ces objectifs sont co-définis et validés avec la personne accompagnée lors d'un entretien préalable, et font l'objet d'un bilan en fin d'accompagnement dans la même configuration.

Le but du processus est que la personne développe sa capacité à trouver ses propres réponses et solutions, afin d'atteindre non seulement l'objectif de la démarche, mais aussi d'autres objectifs une fois celle-ci terminée.

L'accompagnateur s'engage sur des moyens et non sur des résultats. Son rôle est d'aider la personne à atteindre ses objectifs en développant son autonomie, et non d'apporter des réponses, de décider ou d'agir à sa place.

II — Consentement et caractère volontaire de la démarche

Un accompagnement ne peut être efficace que si la personne a la volonté de mener la démarche et souhaite l'entreprendre avec un accompagnateur qu'elle a rencontré et choisi. Un accompagnement d'équipe ne peut être entrepris que si son responsable partage cette volonté et se sent en confiance avec le ou les accompagnateurs sélectionnés.

Disposition propre au bilan de compétences

Conformément à l'article L.6313-4 du Code du travail, le bilan de compétences ne peut être réalisé qu'avec le consentement du bénéficiaire. Ce consentement est recueilli par écrit dans la convention conclue avec lui.

Le refus d'un salarié de consentir à un bilan de compétences ne constitue ni une faute ni un motif de licenciement.

Les informations demandées au bénéficiaire présentent un lien direct et nécessaire avec l'objet du bilan. Le bénéficiaire est tenu d'y répondre de bonne foi, et peut à tout moment interrompre la démarche.

III — Volonté et capacité d'accompagner

L'accompagnateur ne prend en charge une mission que si, à la suite d'un premier contact et sur la base des informations dont il dispose, il estime :

- avoir la compétence nécessaire pour conduire le processus ;
- que rien dans la demande n'entre en contradiction avec ses valeurs, la présente charte et les autres chartes auxquelles il adhère.

Il peut donc refuser une mission, ou l'interrompre s'il constate en cours de démarche qu'elle excède son champ de compétence. Il oriente alors la personne vers un professionnel ou un dispositif approprié, notamment vers un professionnel de santé lorsque la situation relève du soin.

IV — Confidentialité

Lors d'un accompagnement individuel, seule la personne accompagnée est habilitée à communiquer sur l'objectif et le contenu des séances. Aucun élément n'est communiqué à l'entreprise commanditaire à l'issue d'une séance.

Lors d'un accompagnement d'équipe, seuls le responsable de l'équipe et ses membres sont habilités à communiquer sur la démarche, à condition de s'être concertés sur le contenu et les modalités de cette communication. Les restitutions issues d'entretiens individuels au responsable ou à l'équipe sont anonymes, et leurs conditions sont précisées à l'équipe au début de la démarche.

L'entreprise commanditaire peut solliciter des retours portant exclusivement sur la qualité du déroulement du processus, la régularité des entretiens et le respect des horaires, ainsi que sur la perception générale de la culture d'entreprise et des problématiques récurrentes, sans mention d'exemples de personnes ou d'équipes.

La seule limite à cette clause de confidentialité est le respect des lois en vigueur.

Disposition propre au bilan de compétences

Conformément à l'article L.6313-4 du Code du travail, les résultats détaillés et le document de synthèse ne peuvent être communiqués à quiconque sans l'accord du bénéficiaire. Ils ne sont transmis ni à l'employeur, ni au financeur, ni à aucun tiers, sauf demande expresse de l'intéressé.

La décision de communiquer tout ou partie du document de synthèse appartient exclusivement au bénéficiaire.

LCCF met en œuvre les dispositifs nécessaires à la sensibilisation de toute personne travaillant pour son compte au respect de cette confidentialité.

V — Devenir des documents et protection des données

Les documents élaborés pour la réalisation du bilan de compétences, ainsi que le document de synthèse, sont détruits par LCCF à l'issue du bilan, sauf demande écrite du bénéficiaire de les conserver pour une durée maximale d'un an.

Ce choix est recueilli dans la convention et peut être modifié à tout moment, dans un sens comme dans l'autre, par simple demande écrite adressée à bonjour@cenvous.com.

Le bénéficiaire est informé de la date de suppression prévue et invité à télécharger, avant cette échéance, l'ensemble des pièces déposées sur son espace de travail partagé.

Les données administratives et contractuelles nécessaires au respect des obligations légales, comptables et de contrôle des financeurs sont conservées séparément, selon les durées mentionnées dans la politique de confidentialité accessible sur <https://cenvous.com/politique-confidentialite/>.

Le traitement des données personnelles s'effectue conformément au Règlement (UE) 2016/679. Le responsable de traitement est la SARL LCCF, représentée par Émilie LAGON. Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

VI — Neutralité et absence de prescription

L'accompagnateur observe une stricte neutralité à l'égard des choix d'orientation de la personne accompagnée. Il n'oriente pas la démarche vers une solution, un métier, une formation ou un prestataire déterminé.

Lorsqu'un projet de formation émerge, l'information délivrée est objective et couvre l'ensemble des dispositifs et organismes susceptibles d'y répondre. LCCF s'interdit de tirer profit d'une orientation vers l'une de ses propres prestations et informe le bénéficiaire de l'existence du conseil en évolution professionnelle (CEP), service gratuit vers lequel il peut être relayé.

VII — Relations avec l'entreprise et le financeur

L'accompagnateur s'abstient de tout contact avec des personnes de l'environnement de la personne accompagnée, en dehors des entretiens tripartites qui ouvrent et clôturent la démarche.

Si, au cours d'un accompagnement individuel, un contact avec le responsable hiérarchique ou le gestionnaire RH apparaît opportun, il ne peut avoir lieu que si ses conditions et son objectif ont été définis au préalable avec la personne accompagnée. De tels contacts demeurent exceptionnels.

En aucun cas l'accompagnateur ne formule un avis sur la personne accompagnée, notamment au cours des entretiens tripartites.

VIII — Prévention des conflits d'intérêts

Afin de préserver la relation de confiance, un même accompagnateur ne peut accompagner simultanément des personnes ayant des relations de travail étroites, notamment une personne et son responsable hiérarchique, ou deux membres d'un même comité de direction.

Lorsqu'une équipe est accompagnée par un seul accompagnateur, celui-ci ne peut intervenir simultanément auprès d'un de ses membres à titre individuel, en particulier son responsable hiérarchique. Si l'équipe est accompagnée par deux accompagnateurs ou plus, l'un d'eux peut accompagner le responsable hiérarchique et l'équipe.

L'accompagnateur signale toute situation susceptible de créer un conflit d'intérêts et se déporte le cas échéant.

IX — Compétence, qualification et usage des outils

LCCF définit en amont les compétences requises pour chaque prestation et vérifie que les intervenants les maîtrisent. Le nom et les titres de l'intervenante sont communiqués au bénéficiaire avant la signature de la convention.

Les questionnaires, inventaires de personnalité et tests utilisés ne sont mis en œuvre que par des personnes titulaires de l'habilitation correspondante. L'inventaire de personnalité Process Communication Model® est administré par une intervenante certifiée par Kahler Communication France.

Les résultats de ces outils sont restitués et expliqués à la personne, qui en est destinataire. Ils constituent une aide à la réflexion et ne sauraient être interprétés comme un diagnostic, une évaluation de la valeur professionnelle ou une prédiction de réussite.

X — Travail sur soi et supervision

L'accompagnateur travaille constamment à améliorer sa pratique. Il mène un chemin personnel de connaissance de soi et de prise de conscience des spécificités de son mode de relation aux autres.

Il dispose d'un lieu de supervision lui permettant de prendre du recul sur sa pratique et y a recours régulièrement. Les situations évoquées en supervision le sont de manière anonyme.

Il actualise ses connaissances par une démarche de formation continue, dont il conserve la trace.

XI — Cadre et lieu des entretiens

Les entretiens se déroulent, selon le choix de la personne accompagnée, dans les locaux de LCCF ou à distance en visioconférence.

Dans les deux cas, LCCF garantit un environnement assurant la discrétion et la confidentialité des échanges : local dédié et isolé en présentiel, outil de visioconférence sécurisé et intervenante seule dans une pièce fermée à distance. La personne accompagnée est invitée à se placer dans des conditions équivalentes.

Aucun enregistrement sonore ou visuel des séances ne peut être réalisé sans l'accord écrit préalable de toutes les personnes présentes.

La durée de l'accompagnement est fixée au début de la démarche ; les prolongations demeurent exceptionnelles.

XII — Engagements de la personne accompagnée

La personne accompagnée est co-responsable de la démarche. Elle s'engage à respecter le cadre des entretiens en termes de présence et de ponctualité, à ne déplacer un entretien que dans les conditions convenues au début de la démarche, et à s'impliquer activement dans le travail proposé.

XIII — Réclamation et médiation

Toute réclamation relative au respect de la présente charte ou au déroulement d'une prestation peut être adressée par écrit à bonjour@cenvous.com ou par courrier au 913 avenue du Général de Gaulle, 59910 Bondues. LCCF en accuse réception sous 8 jours et apporte une réponse motivée dans un délai maximum de 30 jours.

À défaut de résolution amiable, la personne ayant la qualité de consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève LCCF, Avenir Conso, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite : formulaire sur www.avenir-conso.com ou courrier à Avenir Conso, 197 boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

XIV — Publicité, révision et entrée en vigueur

La présente charte est remise à chaque bénéficiaire préalablement à son inscription définitive et publiée sur www.cenvous.com. Elle entre en vigueur à la date mentionnée en première page et se substitue à toute version antérieure.

Toute modification donne lieu à une nouvelle version datée, portée à la connaissance des bénéficiaires selon les mêmes modalités. Les versions antérieures sont archivées avec leur période de validité.

Fait à Bondues, le 24 août 2026

Émilie LAGON, gérante de la SARL LCCF