



CHARTRE QUALITE ET CODE DE DEONTOLOGIE PROFESSIONNELLE FORMATION ET COACHING

(Issue du SYCFI et de l'EMCC)

SOMMAIRE

NOTRE CHARTRE QUALITE

NOTRE CODE DE DEONTOLOGIE

I. ETHIQUE PROFESSIONNELLE	2
II. RELATIONS AVEC LES CLIENTS	3
III. RELATIONS AVEC LES BENEFICIAIRES DES ACTIONS DE FORMATION ET/OU DE CONSEIL.....	3
IV. RELATIONS AVEC LA PROFESSION	4
V. RESPECT DES LOIS.....	4



La société et Organisme de Formation Intrinseq s'engage, vis-à-vis de ses clients, partenaires de financement, bénéficiaires, et de toutes parties prenantes intéressées à une action de formation délivrée par ses soins, à respecter, et faire respecter par ses collaborateurs et partenaires sous-traitants les règles suivantes en matière de Qualité et de Déontologie.

NOTRE CHARTE QUALITÉ

En tant qu'acteur pédagogique, l'organisme de formation Intrinseq s'assure de :

- Être en capacité de construire des parcours individualisés ou personnalisés
- Être en capacité d'élaborer un positionnement préalable
- Vérifier les prérequis recommandés des stagiaires avant le début de formation
- Organiser les modalités d'évaluation des connaissances et s'assure des capacités acquises
- Veiller à l'adéquation des contenus pédagogiques avec les objectifs de la formation
- Évaluer les connaissances en fin de formation
- Évaluer la satisfaction des stagiaires et de l'employeur et mesure l'atteinte des objectifs fixés à l'issue de la formation
- Évaluer les retours et suggestions du formateur des points positifs et négatifs du déroulement de formation
- Évaluation des acquis par un Audit en entreprise à la demande de l'employeur.

L'organisme dispose :

- Un règlement intérieur
- Des programmes de formation préétablis pour ses formations standards
- De convention de formation
- Attestation de fin de formation et de Réalisation
- Feuilles d'émargements réglementaires
- Support de formation
- Le questionnaire de satisfaction stagiaires (à chaud et à froid) et commanditaire (à froid)
- Le questionnaire formateur (suggestions, ressentis etc...)

L'organisme est en capacité de fournir :

- à tout moment, **son numéro de déclaration d'activité à jour** (Article L 6351-1 du nouveau Code de travail (L 920-4) et les justificatifs du versement de ses contributions sociales, fiscale et conventionnelles. La preuve de son référencement QUALIPOPI.
- **les justificatifs des qualifications des formateurs** (CV formateurs, Certifications)



L'organisme respecte la réglementation concernant l'action de formation :

1. Circulaire DGEFP n°2006/35 du 14 Novembre 2006 relative à l'action de formation professionnelle continue.
2. L'ordonnance N°2005-731 du 30 juin 2005 relative à la simplification et à l'adaptation du droit dans les domaines de la formation professionnelle et de l'emploi.
3. Décret n° 2019-564 du 6 juin relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
4. Décret n°2019-565 du 6 juin 2019
5. Décret n°2020-864 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle
6. 01/2023 Déférencement au RS (répertoire spécifique) de la formation Hygiène alimentaire en restauration commerciale au CPF et une validation en formation uniquement en présentiel

L'organisme s'assure de maintenir l'organisation Matérielle adéquate :

L'organisme de formation veille à disposer des moyens matériels adaptés à la formation et au public Projecteur, ordinateur,

- Ressources documentaires accessibles
- Salle, locaux, tableau (location)

L'organisme mobilise les moyens humains nécessaires, se structure et s'organise pour garantir le service attendu :

Fonctions administratives et financières

- Fonctions pédagogiques (ingénierie et animation)
- Fonction gestion des ressources humaines (maintien et développement des compétences du formateur, consultant)
- Fonction gestion du Handicap
- Veille à se maintenir à jour sur les changements éventuels de son domaine pour permettre un référencement qualité en cohérence avec la réglementation.

L'organisme s'intègre dans son environnement socio-économique par :

- Sa connaissance des autres organismes de formation et sa capacité à envisager des mutualisations de compétences, des partenariats et des actions de sous-traitances
- Sa connaissance des associations d'aide en situation de handicap
- Sa capacité à diriger les stagiaires sur le circuit de financement à leur demande
- Sa connaissance des différentes modalités de formation
- Sa connaissance du milieu socio-économique de son/ses domaine(s) de compétences, sa capacité à effectuer une analyse de besoins, tant dans l'entreprise cliente que sur son territoire.

L'organisme assure l'accessibilité de ses formations aux personnes en situation de Handicap :

1. Les formations sont disponibles à certaines situations handicap
2. La référente Handicap d'Intrinseq est la disposition des participants pour répondre et les diriger sur des associations en cohérence à leur situation spécifique si besoin



NOTRE CODE DE DEONTOLOGIE

ETHIQUE PROFESSIONNELLE & INTRINSEQ

1. Intrinseq s'engage à exercer son activité en appliquant l'ensemble des règles déontologiques professionnelles applicables aux personnes en charge de délivrer ou d'accompagner les sessions de formation, personnes salariées ou en situation de sous-traitance. Et tout particulièrement : respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle.
2. Le respect de la personne humaine, dans les missions formatives nécessaires à l'atteinte des objectifs ayant été mis à disposition du public avant toute action de développement des compétences inscrite à l'article L6313-1 du Code du travail, et notamment :

« Ne pas poursuivre d'autres buts que ceux liés aux actions de développement des compétences » définies par contrat (particulier) ou convention (entreprises et professionnels). « À l'occasion des actions de formation certifiantes », comme non certifiantes, « protéger les bénéficiaires de risques associés, notamment la tromperie au sens de l'article [L. 441-1 du Code de la consommation](#) ainsi que les risques de manipulation mentale matérialisant le délit pénal d'abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de faiblesse. Prendre en compte les conséquences préjudiciables de la mise en œuvre de compétences acquises inadaptées (dans leur contenu ou leur contexte de mise en œuvre), tant pour le bénéficiaire de la formation (ex : règles de sécurité non conformes) que pour les personnes qui pourraient en être victime notamment pour les activités pouvant relever d'une pratique illégale : de la médecine ou propices à des situations de manipulation psychologique. » (En italique, extraits de la [note de doctrine de la Commission des certifications professionnelles de France Compétences](#) en date du 28 février 2020 relative à la qualité d'organisme certificateur).

3. Ne jamais exercer ni faire exercer de pression psychologique sur les bénéficiaires des actions menées, à interdire et empêcher lors d'une session, toute forme de prosélytisme ou de propagande de toute nature, notamment religieuse ou politique.
4. Le respect de confidentialité, de neutralité, et de respect des engagements pris, vis-à-vis des bénéficiaires, des donneurs d'ordre, des fournisseurs, et de tout leur personnel.
5. Communiquer cette charte à toute personne en faisant la demande et le mettre à disposition sur www.intrinseq.com une fois le site actif.
6. Toute information demandée aux stagiaires doit être en lien direct et pertinent avec la formation.



RELATIONS AVEC LES CLIENTS & INTRINSEQ

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

RELATIONS AVEC LES BENEFICIAIRES DES ACTIONS

1. Inscrire ses actions dans une démarche de développement de la personne.
2. Respecter la personnalité de chacun et s'interdire toute forme de discrimination.
3. Mettre en place la recherche de solutions adaptées pour les personnes en situation de handicap.
4. Garantir aux bénéficiaires des actions la confidentialité absolue sur leurs paroles ou comportement, sauf s'ils présentent des risques majeurs.
5. Entretenir avec les bénéficiaires des relations empreintes de correction, droiture et neutralité.
6. 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.
7. Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique. S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.



RELATIONS AVEC LES BENEFICIAIRES DES ACTIONS CHEZ INTRINSEQ

1. Respecter et faire les règles professionnelles en vigueur, notamment vis-à-vis des organismes concurrents. Empêcher en particulier tous propos désobligeant à leur égard, toute diffusion d'informations confidentielles, et toute concurrence déloyale ou captation de clientèle.
2. Contribuer par son comportement et la qualité de ses actions à renforcer l'image de la profession.
3. Se doter des moyens nécessaires à son professionnalisme et au développement de ses compétences, ainsi qu'à ceux de ses collaborateurs et suivre celui de ses partenaires et sous-traitants.
4. S'associer à l'amélioration des compétences des membres du SYCFI (Formation) et de l'EMCC (Coaching) par son engagement personnel.
5. Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession.
6. Se garder de tout propos désobligeant envers un confrère auprès des clients.
7. S'interdire toute concurrence déloyale ou captation de client présenté ou pressenti par un collègue.
8. Faire connaître et respecter les principes du présent code de déontologie.
9. Respecter les décisions de l'Assemblée Générale du SYCFI et l'EMCC.
10. En cas de litige entre confrères ou avec un client, rechercher d'abord une solution amiable. En cas de besoin solliciter l'arbitrage du SYCFI et l'EMCC.

RESPECT DES LOIS

1. 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. Et notamment l'ensemble des critères et indicateurs qualité définis par les décrets [2019-564](#) et [2019-565](#) du 6 juin 2019, relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences et régissant le droit de choisir son avenir professionnel.
2. Être en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale.
3. Respecter et faire respecter la protection des données personnelles, en application du Règlement Général de Protection des Données Personnelles, RGPD.
4. N'accepter aucune rémunération illicite.
5. Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle. Respecter les droits d'auteur et de reproduction des documents pouvant être utilisés lors de toute session, et à demander les autorisations requises si elles sont nécessaires.
6. Rechercher une solution amiable en cas de litige avec un client, un partenaire financier, ou un concurrent, avant de solliciter la nomination d'un médiateur.