LES CLÉS DE VOTRE ÉPANOUISSEMENT

CHARTE DE DÉONTOLOGIE

VALEURS ET ENGAGEMENTS PROFESSIONNELS DE &SENSÊTRE

La présente charte de déontologie décrit les valeurs fondamentales et les principes éthiques auxquels &SensÊtre et tout professionnel agissant au nom de &SensÊtre s'engagent à se conformer et à respecter.

V1.1 – Novembre 2026

1. ÉTHIQUE 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, compétences professionnelles et respect de la confidentialité.

Art. 2 Communiquer cette charte à toute personne en faisant la demande.

2. RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Art. 3 Proposer une offre claire et compréhensible, précisant le type d'action proposée (bilan de compétences, formation ou coaching) et indiquant les objectifs, la méthodologie, les modalités et le coût.

Art. 4 Proposer une prestation personnalisée dont l'approche se fait en fonction des besoins du client/bénéficiaire : analyser les besoins, préciser clairement l'objectif à atteindre, décrire le process/ou l'ingénierie pédagogique, ainsi que la durée préconisée, choisir les outils et méthodes adaptés. Lorsque des outils d'évaluation ou des tests sont proposés, leur utilisation est discutée avec le bénéficiaire et leurs résultats lui sont restitués et mis en perspective. Ils ne constituent, à eux seuls, ni un verdict ni un diagnostic.

Art. 5 Établir un contrat ou une convention préalablement à toute action, précisant clairement la prestation et la rémunération prévues, ainsi que les conditions d'intervention en cas de sous-traitance ou co-traitance. Pour une prestation commandée via Mon Compte Formation, la contractualisation s'effectue selon les conditions applicables à cette plateforme.

Art. 6 S'engager à faire valoir les travaux et coûts spécifiques à la préparation.

Art. 7 S'engager dans les limites de ses compétences et de sa disponibilité.

Art. 8 Assumer sa responsabilité personnelle, celle de ses partenaires professionnels selon les contrats et conventions définis.

Art. 9 Respecter intégralement les engagements pris contractuellement.
Si, au cours du déroulement de l'action, le professionnel constate que d'importantes divergences ne lui permettent plus de fonctionner selon les termes du contrat, il est dans l'obligation éthique d'y mettre fin en expliquant clairement les raisons de sa décision. Dans la mesure du possible, il veillera à rechercher d'abord une solution amiable et à proposer d'autres options à son client.
S'il ne possède pas la compétence pour intervenir dans le domaine pour lequel on le consulte, le professionnel réfère son client à une autre personne-ressource.

Art. 10 Respecter le droit de toutes les parties de mettre fin à l'action à tout moment, quelle qu'en soit la raison, sous réserve des dispositions du contrat ou de la convention.

Art. 11 Donner des renseignements exacts sur sa formation, ses compétences professionnelles spécifiques et ses qualifications obtenues.

Art. 12 Mettre en œuvre toutes ses compétences quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix.

Art. 13 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. Être vigilant aux conflits d'intérêts pouvant résulter d'attentes divergentes entre le commanditaire, le bénéficiaire et le professionnel ; clarifier le cadre d'intervention avec les parties, tout en préservant l'indépendance de jugement et la confidentialité des échanges avec le bénéficiaire.

Art. 14 Informer rapidement son client ou son commanditaire de tout élément risquant de nuire à l'atteinte des objectifs ou au bon déroulement des actions, dans le respect de la confidentialité des informations personnelles et des échanges avec les bénéficiaires.

Art. 15 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. 16 Respecter la confidentialité des informations concernant son client.

Art. 17 Respecter la culture de l'organisation cliente.

3. RELATIONS AVEC LES BÉNÉFICIAIRES DES ACTIONS DE FORMATION ET/OU COACHING

Art. 18 Garantir le respect des engagements pris contractuellement.

Art. 19 Inscrire ses actions dans une démarche de développement de la personne.
Aucune garantie ne peut être donnée concernant la réalisation des objectifs fixés par le client. Leur atteinte dépend de facteurs multiples. Le professionnel demeure responsable de la qualité et de la diligence de son processus d'accompagnement, dans les conditions prévues par le droit applicable ; le bénéficiaire est acteur de la réalisation des objectifs définis.
S'engager à apporter un soutien inconditionnel au bénéficiaire, à l'aider à optimiser ses capacités et ses ressources, dans le respect de sa demande. L'aider à se fixer des objectifs motivants et à donner le meilleur de lui-même. L'accompagner dans la mise en œuvre des moyens les plus efficaces pour lui permettre d'atteindre ses objectifs.

Art. 20 Engager avec le bénéficiaire une relation qui le responsabilise et le conduit à être acteur de l'action engagée, en respectant sa liberté de choix et son rythme de cheminement.

Art. 21 Garantir aux bénéficiaires des actions la confidentialité de leurs paroles ou comportements, dans les limites prévues par la loi, notamment lorsque celle-ci impose ou autorise une divulgation exceptionnelle.

Art. 22 Entretenir avec les bénéficiaires des actions des relations empreintes de correction, droiture et neutralité. Fixer des limites claires, appropriées et adaptées concernant les interactions. Veiller à ce que le niveau d'intimité soit approprié.

Art. 23 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. 24 Respecter la personnalité de chacun et s'interdire toute forme de discrimination.

Art. 25 Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique.

Art. 26 S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

4. RELATIONS AVEC LA PROFESSION

Art. 27 Se doter des moyens nécessaires à son professionnalisme et au développement de ses compétences. Être engagé dans une démarche d'amélioration continue et dans un cheminement continu d'évolution personnelle, afin de garantir un haut niveau de qualité dans sa pratique.

Art. 28 Faire appel aux services de confrères pour être supervisé dans sa pratique, en veillant à préserver la confidentialité des situations évoquées et à ne communiquer aucune information permettant d'identifier les bénéficiaires.

Art. 29 Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession.

Art. 30 Contribuer par son comportement et la qualité de ses actions à renforcer l'image de la profession.

Art. 31 Se garder de tout propos désobligeant envers un confrère auprès des clients.

Art. 32 Se tenir à un devoir de réserve dans ses propos et dans ses actes. Faire preuve de respect à l'égard de la diversité des courants existant dans le domaine du coaching tout en refusant qu'une personne ou un groupe puisse se prévaloir de détenir la vérité en la matière.

Art. 33 S'interdire toute concurrence déloyale ou captation de client présenté ou pressenti par un collègue.

Art. 34 En cas de litige entre confrères ou avec un client, rechercher d'abord une solution amiable.

Art. 35 Faire connaître et respecter les principes du présent code de déontologie.

5. RESPECT DES LOIS

Art. 36 Connaître et appliquer les lois et règlements et, en particulier, la sixième partie du Code du travail pour les actions de formation professionnelle, et se tenir informé de leur évolution.

Art. 37 Être en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale.

Art. 38 N’accepter aucune rémunération illicite.

Art. 39 Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle.

ENGAGEMENT DE LA FONDATRICE

En tant que fondatrice de &SensÊtre, je m'engage à exercer mes activités dans le respect des principes éthiques et déontologiques énoncés dans cette charte.

Ces engagements guident ma posture professionnelle, mes décisions et la relation de confiance que je construis avec les personnes et les organisations que j'accompagne.

Je veille à les faire vivre au quotidien, dans le respect de la singularité, de la liberté de choix et de l'autonomie de chaque personne.

Nathalie CORTI
Fondatrice de &SensÊtre

Fait à Saint-Gervais, le 10 novembre 2026

