CHARTE QUALITE FRANCE ENERGIE EMPLOI
Engagement déontologique

France Energie Emploi applique strictement les règles déontologiques suivantes :

- **Volontariat du candidat**
- **Respect du secret professionnel concernant le bénéficiaire et les informations économiques**
- **Respect du bénéficiaire en tant que propriétaire exclusif des résultats de l'accompagnement**

Notre charte de qualité

Confidentialité

FEE s'engage à garder confidentielles toutes les informations collectées ou reçues lors de la prestation. Les conseillers et psychologues de FEE sont tenus au secret professionnel. Les dossiers sont conservés par les conseillers (dans nos locaux) jusqu'au rendez-vous post bilan. Ils sont ensuite détruits après la remise du dernier rapport de synthèse au bénéficiaire.

En cas de financement du bilan de compétences par l'employeur, FEE ne communique aucune information à celui-ci. Le bénéficiaire est assuré de la parfaite confidentialité des informations partagées dans le cadre de l'accompagnement.

Les comptes-rendus détaillés et synthèses sont exclusivement remis au bénéficiaire. En aucun cas, des copies totales ou partielles sont remises à des tiers, même à la demande expresse du candidat. Au même titre, aucune copie n'est conservée par France Energie Emploi, ni même par le référent qui a conduit le bilan, ultérieurement à celui-ci.

Respect de la personne

FEE inscrit ses actions dans une démarche de développement de la personne, excluant tout jugement et garantissant l'indépendance d'action, l'honnêteté, la neutralité, et le respect de la confidentialité professionnelle.

FEE Respecte la personnalité de chacun et s'interdit toute forme de discrimination. FEE Entretient avec les bénéficiaires des relations empreintes de correction, droiture et neutralité.

FEE s'interdit tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position et s'engage à ne pas subordonner l'intérêt de ses clients à ses propres intérêts, ne pas outrepasser son rôle et à se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique. FEE s'interdit tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

Déontologie commerciale

FEE s'engage dans les limites de ses compétences et de sa disponibilité.

FEE consacre le temps et l'énergie nécessaires à la réalisation de la prestation dans les termes prévus. Elle ne s'engage pas dans une prestation sans s'assurer d'être suffisamment disponible.

Pour toute prestation, FEE s'engage à faire un diagnostic, analyser honnêtement les besoins, faire un état des lieux, préciser clairement l'objectif à atteindre, faire une recommandation détaillée, décrire le programme de ses actions, donner des informations exactes sur l'accompagnement ou la formation et les compétences spécifiques engagées.

FEE organise si nécessaire les transferts de Savoir-Faire aux bénéficiaires, qui assureront la continuité de l'action à la suite de son intervention.

FEE s'engage à établir des contrats ou conventions conformes à la législation préalablement à toute action, précisant clairement la responsabilité, le programme et le tarif. La rémunération intègre les moments en face à face et les travaux préparatoires.

FEE respecte intégralement les engagements pris, met en œuvre toutes ses compétences et moyens pour atteindre les objectifs contractualisés, quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix. FEE s'engage à mettre en œuvre les solutions qu'elle propose. En cours de prestation, FEE fait une synthèse intermédiaire qui peut être l'occasion de recadrer la prestation. FEE s'engage à informer rapidement son client ou son commanditaire de tout élément risquant de nuire à l'atteinte des objectifs ou au bon déroulement des actions. FEE établit un rapport d'activité mettant en évidence les résultats de ses prestations.

Indépendance

FEE développe son expertise en toute indépendance. FEE s'engage à rester neutre par rapport aux jeux d'influence, à ne pas laisser son jugement être influencé par des pressions externes qui nuiraient à la qualité de sa prestation au détriment des intérêts du bénéficiaire. FEE reste en dehors de tout débat impliquant son bénéficiaire, fidèle au respect de son engagement contractuel et assure son bénéficiaire de sa loyauté.

Déontologie vis-à-vis des pairs

Par la qualité professionnelle de ses actions et le comportement de son équipe, FEE veille à donner la meilleure image possible des bonnes pratiques de la Profession.

Amélioration continue

FEE propose à ses bénéficiaires d'évaluer la qualité de ses prestations et se dote des moyens nécessaires à son professionnalisme et au développement de ses compétences. FEE assure sa formation permanente pour garder son expertise au plus haut niveau. Les conseillers échangent régulièrement sur leurs pratiques et outils. Ils participent à des échanges entre pairs au sein de leur filière professionnelle et à des formations.

Respect de la législation

FEE connaît et applique les règles en vigueur dans sa profession, et se tient informé de leur évolution. FEE s'engage à être en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale, à n'accepter aucune rémunération illicite.

Arbitrages

En cas de litige, FEE s'engage à privilégier les solutions amiables.