

## *Charte Qualité – Bilan de Compétences*

### Le centre de bilan de compétences Ana Housse Conseil s'engage à :

- **Organiser** la première rencontre avec le consultant référent expérimenté qui conduira le bilan et valider le caractère volontaire de la démarche bilan et l'engagement du bénéficiaire.
- **Informé le bénéficiaire** de façon claire et précise sur la démarche du bilan de compétences et sur le centre de bilan (objectifs, déroulement du bilan, méthodes et outils utilisés, engagement déontologique, durée, délai d'accès, coût etc).
- **Établir avec le bénéficiaire** une relation qui lui permette d'être un acteur volontaire et responsable de son bilan, basée notamment sur l'écoute attentive et la neutralité du professionnel, évitant tout jugement de valeur et tout processus d'influence.
- **Garantir la stricte confidentialité** de la démarche et des informations recueillies tout au long du processus.
- **Accompagner le bénéficiaire**, tout au long des 3 phases du bilan au cours d'entretiens individuels, dans l'élaboration d'un ou de projet(s) professionnel(s) personnalisé(s) définissant des stratégies d'action et les axes de progrès correspondants.
- **Mettre en œuvre** des méthodes et des outils fiables et adaptés aux objectifs du bénéficiaire.
- **Aider le bénéficiaire** à identifier ses acquis et ses caractéristiques personnelles et professionnelles sous une forme compréhensible et exploitable par lui-même sur le marché du travail.
- **Faciliter son information** sur les métiers et les secteurs grâce à l'accès à des personnes et/ou à des sites/lieux ressources.
- **Élaborer avec lui une synthèse** du travail accompli et en assurer la confidentialité (transmission uniquement au bénéficiaire et conservation, avec son accord, pendant au maximum un an).
- **Recueillir son évaluation** sur la qualité de la prestation et lui proposer un suivi de bilan environ 6 mois après la fin du bilan pour faire le point sur la concrétisation de son projet professionnel et, éventuellement, mettre en place des actions correctives en fonction de l'état d'avancement du projet.
- **Professionalisme** : Mettre à jour ses méthodes, ses outils, se perfectionner par une veille continue, des actions de formation et des échanges de pratiques professionnelles.