



D|BRANCHE

# Charte qualité et déontologie

Dans le cadre de sa mission de formation professionnelle, D-BRANCHE Organisme de formation professionnelle, décrit dans la présente charte les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux entreprises et à leurs salariés la qualité des formations dispensées.

## Respect du référentiel national Qualité (L .6316-3 du Code du travail)

Ces 7 critères sont reliés à 22 indicateurs qui s'appliquent à l'ensemble des prestataires (tronc commun), auxquels s'ajoutent 10 indicateurs spécifiques à l'apprentissage ou aux formations certifiantes.

1. L'information des publics sur les prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus ;
2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions ;
3. L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions ;
4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
5. La qualification et le développement des connaissances et des compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel (nouveau critère qui ne figurait pas dans le décret Qualité du 30/06/2015) ;
7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées (*art. R. 6316-1 du Code du Travail*).

## Nous nous engageons :

- A délivrer une formation adaptée aux besoins et compétences des publics formés ;
- A mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de ses formateurs et à mesurer la pertinence de ses méthodes pédagogiques ;
- A s'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de sa prestation ;
- Recueillir les éléments de contexte professionnel dans lesquels s'inscrit le besoin en formation ;
- Recueillir les besoins et les attentes du stagiaire (envoi d'un questionnaire en amont de la formation suivi d'un entretien préalable) ;
- Procéder à l'actualisation régulière de nos supports et de nos programmes ;
- Maitriser la logistique (salle, matériels).

D-BRANCHE SAS

2 RUE DES BEHIS 54840 BOIS DE HAYE

NDA 44540394854 enregistré auprès du préfet de la région Grand-Est  
contact@d-branche.com | www.d-branche.com | 06 20 83 58 73



**D|BRANCHE**

### **Réalisation des formations et prestations d'accompagnement**

- Présenter la finalité et les objectifs intermédiaires de la formation ;
- Faire émerger les participants et les formateurs ;
- Adopter le mode de formation aux stagiaires (repérer et prendre en compte les personnalités ;
- Remettre à chaque stagiaire un document pédagogique adapté et pertinent ;
- Créer les conditions favorables entre stagiaires pour susciter, animer, cadrer, faire partager les connaissances et compétences ;
- Gérer la dynamique de groupe dans un climat coopératif et positif en repérant les freins/obstacles ;
- Clôturer la formation en explicitant les valeurs ajoutées obtenues de façon collective.

### **Bilan et évaluation**

- Effectuer un bilan de chacune de nos formations, par une évaluation individuelle écrite et un bilan de groupe ; et en fournir la synthèse à nos clients ;
- Evaluer à chaud par l'ensemble du groupe ;
- En cas de non-conformité d'une formation, analyser les raisons du dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires ;
- Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.

D-BRANCHE SAS

2 RUE DES BEHIS 54840 BOIS DE HAYE

NDA 44540394854 enregistré auprès du préfet de la région Grand-Est  
contact@d-branche.com | www.d-branche.com | 06 20 83 58 73



**D|BRANCHE**

## Déontologie

La société D-BRANCHE 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 sous-traitants les règles suivantes :

- L'ensemble des critères et indicateurs qualité définis par les décrets 2019-564 et 2019-565 du 6 juin 2019.
- 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.
- 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.
- 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. »
  - 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.
- Respecter et faire respecter la protection des données personnelles, en application du Règlement Général de Protection des Données Personnelles, RGPD.
- Mettre place la recherche de solutions adaptées pour les personnes en situation de handicap.
- 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.
- 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.

D-BRANCHE SAS

2 RUE DES BEHIS 54840 BOIS DE HAYE

NDA 44540394854 enregistré auprès du préfet de la région Grand-Est  
contact@d-branche.com | www.d-branche.com | 06 20 83 58 73



**D|BRANCHE**

- 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.

## **Actions de formation et accompagnements comprenant des modalités d'accompagnement en coaching :**

### **La relation de coaching**

Au cours de notre relation de travail, nous aborderons ensemble de manière directe des sujets personnels. En tant que coach, je me sens engagée à 100 % dans votre réussite et dans le fait de faire ce qu'il faut pour que vous puissiez atteindre les objectifs que vous vous êtes fixés. Vous pourrez compter sur moi pour être honnête et direct vis à vis de vos questions et de vos demandes. Vous pouvez aussi compter sur moi pour que je mette mon énergie et mes compétences à votre service. Gardez toutefois à l'esprit que les résultats que vous allez tirer de notre travail dépendront d'abord de votre engagement et de votre motivation. S'il m'arrivait de dire ou de faire quelque chose qui ne vous convienne pas, bien sûr dites-le moi. Nous corrigerons le tir ensemble.

### **Les devoirs du client vis-à-vis du coach**

Le client comprend que le but du coaching est, avec le soutien de son coach, de faciliter la clarification d'objectifs personnels ou professionnels et de mettre en place un plan d'action stratégique qui lui permettra d'atteindre ses objectifs.

Le client est conscient que le coaching est un processus de développement personnel qui peut impliquer tous les domaines de sa vie, incluant le travail, les finances, la santé, le champ relationnel et les loisirs.

Le client est responsable de son engagement personnel dans cette démarche ainsi que de sa disponibilité pour sa mise en œuvre. Le coaching étant un processus de développement personnel et professionnel, le client a de fait la responsabilité des décisions prises. En aucun cas, le coach ne peut être tenu pour responsable des décisions ou non-décisions du client.

Le client comprend que coaching ne peut pas se substituer à d'autres conseils professionnels. Si besoin, il recherchera donc par ailleurs une aide sur le plan légal, médical, financier, spirituel ou autre.

Le client prend l'engagement d'être ponctuel aux rendez-vous pris avec le coach et de l'avertir environ 48h à l'avance en cas d'annulation.

**Fait à Paris, le 03/09/2021**



D-BRANCHE SAS

2 RUE DES BEHIS 54840 BOIS DE HAYE

NDA 44540394854 enregistré auprès du préfet de la région Grand-Est  
contact@d-branche.com | www.d-branche.com | 06 20 83 58 73