



Conseil  
Formation  
Coaching

**CFC Groupe** : Place de la Mairie - 2 Galerie du Théâtre – 35000 Rennes  
Tél : 02 57 21 53 13 – 06 71 09 78 46  
[anthony.coiffet@cfc-groupe.fr](mailto:anthony.coiffet@cfc-groupe.fr)

ENGAGEMENT RSE - CFC GROUPE





*Depuis 2013, une démarche RSE alignée avec notre projet d'entreprise :  
Accélérer l'émergence de nouveaux modèles d'organisations collaboratifs, agiles,  
interconnectés, centrés clients, respectueux des Hommes et de l'environnement*

Depuis 2013, CFC Groupe a engagé une réflexion sur son métier, sa performance et sa responsabilité qui s'est concrétisée par la formalisation d'une démarche RSE et la mise en œuvre d'une série d'actions. Structurée sur les principes de l'ISO 26000, norme internationale de la RSE, elle est construite sur 7 questions centrales et sur le dialogue avec les parties prenantes.

### NOS ENGAGEMENTS AUPRES DES PARTIES PRENANTES :

Nous avons identifié **7 groupes de parties prenantes** auprès desquels nous nous engageons à développer des modes de dialogue appropriés pour recueillir leurs attentes et co-construire notre démarche.

#### Les 4 points clés de notre démarche RSE

1. La vision de notre métier
2. Le dialogue avec nos parties prenantes
3. Nos engagements
4. Le suivi de nos actions

Groupes de parties prenantes	Vision	Outils et modes de dialogue
Clients	Ecoute et vigilance	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revue de partenariat</li> <li>▪ Entretiens personnalisés</li> </ul>
Consultants Experts	Confiance et équité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Charte formateur</li> <li>▪ Entretiens individuels et séminaires</li> <li>▪ Mise en ligne des articles consultants</li> </ul>
Stagiaires	Ecoute et bienveillance	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluation à chaud et à froid</li> <li>▪ Hot line et suivi stagiaires</li> </ul>
Concurrents	Loyauté des pratiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veille marché : newsletter, réseaux sociaux, revue de presse et abonnements</li> <li>▪ Code de déontologie</li> </ul>
Partenaires	Équité et co-construction	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Points trimestriels</li> <li>▪ Co-construction d'offres</li> </ul>
Acteurs économiques du territoire	Participation et engagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conférences</li> <li>▪ Adhésion réseau et groupes de travail</li> </ul>
Fournisseurs	Transparence	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Critères d'achat RSE</li> </ul>
Pour tous		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Information sur notre démarche et nos enjeux sur notre site internet</li> </ul>



## NOS ENGAGEMENTS AUPRES DES PARTIES PRENANTES :

Groupes de parties prenantes	Nos engagements prioritaires	Ambition
Clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir uniquement des prestations sur-mesure</li> <li>Sélectionner les meilleurs consultants-formateurs-coachs pour chaque projet</li> <li>Garantir l'engagement et les valeurs de nos consultants (Charte intervenants partenaires – Charte de déontologie selon les prestations engagées)</li> <li>Mixer les compétences de nos experts pour répondre aux problématiques complexes</li> <li>Etre pragmatique et concret</li> </ul>	<p>⇨ Des clients sereins &amp; prescripteurs, qui ont plaisir à travailler avec une entreprise à leur écoute, inventive et créatrice de valeur.</p>
Consultants – Formateurs - Coachs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bâtir un partenariat durable, basé sur la confiance et la transparence, avec une relation équilibrée. Co-construire des prestations de qualité, à la hauteur de leur expertise (découverte approfondie, qualité de l'ingénierie de formation, rigueur du pilotage et du suivi)</li> <li>Garantir un fonctionnement simple au quotidien</li> <li>Animer notre réseau pour créer de la richesse et de l'innovation pour tous : échanges de pratiques, cellules d'innovation, groupes de travail, universités d'été...</li> </ul>	<p>⇨ Des consultants-formateurs-coachs qui partagent leur expertise, transmettent leur enthousiasme, génèrent de la confiance et du progrès pour accompagner le changement.</p>
Stagiaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instaurer un climat de sécurité et de bienveillance lors de nos interventions : respect de la personne, non discrimination, confidentialité, bienveillance (Chartes de déontologie Formation - Conseil - Coaching)</li> <li>Garantir l'expertise et le professionnalisme de nos consultants-formateurs-coachs</li> <li>Apporter des réponses concrètes à leurs problématiques professionnelles</li> <li>Allier plaisir et exigence en formation</li> <li>S'engager à leurs côtés pour les aider à évoluer : hotline « SAV »</li> </ul>	<p>⇨ Des stagiaires en confiance qui s'engagent avec plaisir et envie sur la voie du changement.</p>



## NOS ENGAGEMENTS AUPRES DES PARTIES PRENANTES :

Groupes de parties prenantes	Nos engagements prioritaires	Ambition
Concurrents	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter nos concurrents et identifier leurs points forts pour mieux progresser</li> <li>Avoir des pratiques loyales vis-à-vis de nos concurrents</li> <li>Pouvoir s'articuler avec eux sur certains projets chez nos clients, en se basant sur nos complémentarités réciproques plutôt que sur les zones de concurrence directe</li> </ul>	⇒ Des relations professionnelles et respectueuses entre concurrents, qui tirent l'ensemble du métier vers le haut
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bâtir un partenariat durable, basé sur la confiance, la transparence et le professionnalisme</li> <li>Prendre en compte leurs attentes et leurs objectifs, pour renforcer notre relation</li> <li>Se montrer inventif et se baser sur nos complémentarités pour imaginer les actions pertinentes</li> <li>Garantir l'équilibre de la relation</li> </ul>	⇒ Des partenaires qui s'impliquent et font évoluer la relation pour plus de richesse et d'innovation.
Acteurs économiques du territoire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer les problématiques et les enjeux économiques du territoire dans nos actions d'accompagnement des entreprises</li> <li>S'impliquer au-delà de notre métier et apporter notre contribution à la vie du territoire : soutien financier d'associations sportives, culturelles, réflexions en groupes de travail sur les problématiques de certaines branches...</li> </ul>	⇒ Une entreprise qui porte concrètement sa responsabilité sociétale.
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir l'équilibre de la relation</li> <li>Etre transparent dans nos critères d'achats</li> <li>Privilégier les achats responsables et les circuits courts</li> <li>Laisser à nos fournisseurs la liberté de faire des préconisations pour faire évoluer notre demande</li> </ul>	⇒ Des fournisseurs qui apportent de la valeur ajoutée par leurs propositions et la qualité de la relation.



**CFC Groupe engage une réflexion sur son métier, sa performance et sa responsabilité. Cette démarche se concrétise par la formalisation d'une stratégie et la mise en œuvre d'une série d'actions.**

### **1/ GOUVERNANCE :**

- Notre démarche suit les principes de l'ISO 26000, norme internationale de la RSE, construite sur 7 questions centrales et sur le dialogue avec les parties prenantes.
- La vision, la mission et les valeurs de notre entreprise ont été clairement redéfinis au regard de cet engagement.
- Nous nous engageons à construire des modes de dialogue appropriés pour chacune de nos parties prenantes afin de recueillir leurs attentes et de formaliser clairement nos relations.
- Cette démarche se construit sur le long terme et nous nous engageons à rendre compte régulièrement de nos actions et de nos résultats.

### **2/ DROIT DE L'HOMME : Les enjeux dans nos missions : nous sommes particulièrement sensible à cette question puisque l'Homme est au cœur de nos prestations, notre responsabilité est d'autant plus forte.**

- Nous nous engageons à un devoir d'alerte si nous percevons des situations contraires aux droits de l'Homme.
- Nos consultants-formateurs-coachs sont sensibilisés aux situations à risque : harcèlement, discrimination...
- Nous organisons des conférences et ateliers pour nos équipes et nos clients sur les sujets RH (QVT, Handicap, Diversité, Séniors...) et nous accompagnons régulièrement nos clients sur ces sujets.
- Nous formalisons nos engagements à travers un code de déontologie tripartite : client – consultant – CFC.

**Nous appliquons à nous même un devoir de vigilance sur les profils de nos consultants. Nous avons formalisé cet engagement en signant la charte de la diversité**

- Non discrimination - Diversité des âges (36 à + de 65 ans) : moyenne d'âge à 45 ans - Parité

### **3/ RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL : Nous souhaitons développer avec nos consultants formateurs des relations de confiance et d'excellence, c'est pourquoi ils collaborent à part entière dans la conduite du projet d'entreprise**

#### **Gestion des compétences :**

- En projet : Formalisation de notre procédure de référencement
- Formalisation de nos relations à travers 2 types de contrats : lettre de mission et charte formateurs
- Suivi régulier (points, réunions, bilans)
- Participation à divers groupe de travail et groupes projet, ayant pour conséquence les échanges de pratiques et le développement des compétences des intervenants.
- Mise en place d'un groupe de supervision & professionnalisation des pratiques

#### **Conditions de travail mises en place favorisant le bien être des salariés et des consultants :**

- Flexibilité des horaires et répartition de la charge de travail
- Séminaire d'été dédié à la convivialité
- Locaux en-colocation à l'image de nos engagements QVT



#### 4/ ENVIRONNEMENT :

**Nous avons identifié les impacts environnementaux de nos activités sur trois principaux postes :**

- Les déplacements (associés, intervenants)
- Le matériel pédagogique et outils pédagogiques dédiés aux stagiaires
- Dans nos locaux

**Pour chaque poste, nous nous engageons à réduire notre impact environnemental :**

Déplacement des associés et des intervenants

- Optimisation de nos déplacements rdv clients et choix SNCF privilégié, transports en commun utilisés pour accéder au bureau
- Organisation de rdv avec outils conférence téléphonique & skype
- A compétences égales des intervenants, choix de la proximité

Outils pédagogiques

- Utilisation des outils digitaux dans les parcours de formation, de suivi et d'accompagnement des stagiaires,
- Accès aux ressources pédagogiques et supports via plateforme e-learning et/ou envoyés en version électronique,
- Bloc-notes stagiaires et paperboard sur papier recyclé

Locaux

- Mise en place de poubelles de tri sélectif
- Réduction déchets plastiques : arrêt des achats de bouteilles d'eau & dosettes café
- Economie d'énergie : lumière - ordinateur - chauffage > objectif - 2% par an
- Choix de fournisseurs locaux
- Projet : locaux en collectif, dans une logique de mutualisation et de facilité d'accès

#### 5/ QUESTIONS RELATIVES AUX CLIENTS :

Mesure de la satisfaction de nos clients

- Evaluation à chaud et à froid sur chaque mission (document formalisé), suivi factuel de la progression et de l'engagement des participants via outils de digital learning
- Revue de partenariat (document formalisé) dont l'objectif est d'avoir un retour sur la collaboration avec nos clients, comprendre ce qu'ils pensent de nous et ainsi se donner la chance, demain, d'être meilleur, à leurs côtés,
- Mise en place d'une procédure de gestion des réclamations clients (document formalisé).

Co-construction des missions avec nos clients

- 98 % de l'activité est en sur-mesure,
- Nous déployons des groupes test pour valider les formats et procéder aux ajustements nécessaires pour un déploiement qualitatif.



## 6/ LOYAUTÉ DES PRATIQUES :

***Nous nous engageons à formaliser nos procédures pour garantir la transparence et la loyauté de nos pratiques :***

- Mise en place de règles de confidentialité sur les actions engagées auprès de nos clients > Document contractuel tripartite / Charte formateur / Codes de Déontologie,
- Charte formateur & Contrat Réseau pour les intervenants membres pour éviter tout conflit d'intérêt ou pratique déloyale,
- Contractualisation de nos règles de déontologie dans les contrats conseil et coaching,
- Pilotage de chaque action par un Responsable de compte et/ou un Référent pédagogique qui garantit le respect des règles de déontologie dans le suivi du projet.

***Par notre engagement et notre organisation en réseau, nous contribuons à l'élaboration et à la diffusion des bonnes pratiques du secteur :***

- Pas de communication négative sur nos concurrents,
- Pas de démarche commerciale en direct sur les actions menées en commun avec les membres de notre réseau et nos partenaires,
- Renvoi des clients sur le membre du réseau et/ou partenaires en cas de demande en direct.

***Nous développons des relations saines et équilibrées avec nos concurrents dans une logique d'ouverture et de respect :***

- Recherche des zones de complémentarité avec nos concurrents > mise en place de partenariats
- Travail en coopération avec d'autres prestataires sur la conduite de projets complexes ou nationaux (Le Duff, SSP, Euroclear, Sodebo, Métropole Saint Brieuc... ).

## 7/ COMMUNAUTE & DEVELOPPEMENT LOCAL :

***Par l'exercice même de notre métier, nous permettons la création et le maintien des emplois locaux et le développement des compétences sur son territoire.***

En complément de nos activités, nous participons activement à la vie du territoire et apportons notre soutien économiquement et bénévolement au travers d'une réelle implication dans les réseaux suivants :

- Soutien financier associations culturelles et sportives locales
- Intervention dans les réseaux professionnels : cadres en recherche d'emploi et rencontres régulières avec des personnes en reconversion professionnelles,
- Parrain Projet Entreprenariat Solidaire – Etudiants faculté des Métiers Ker Lann

Pour certains achats, notamment les cadeaux clients, nous privilégions les produits locaux

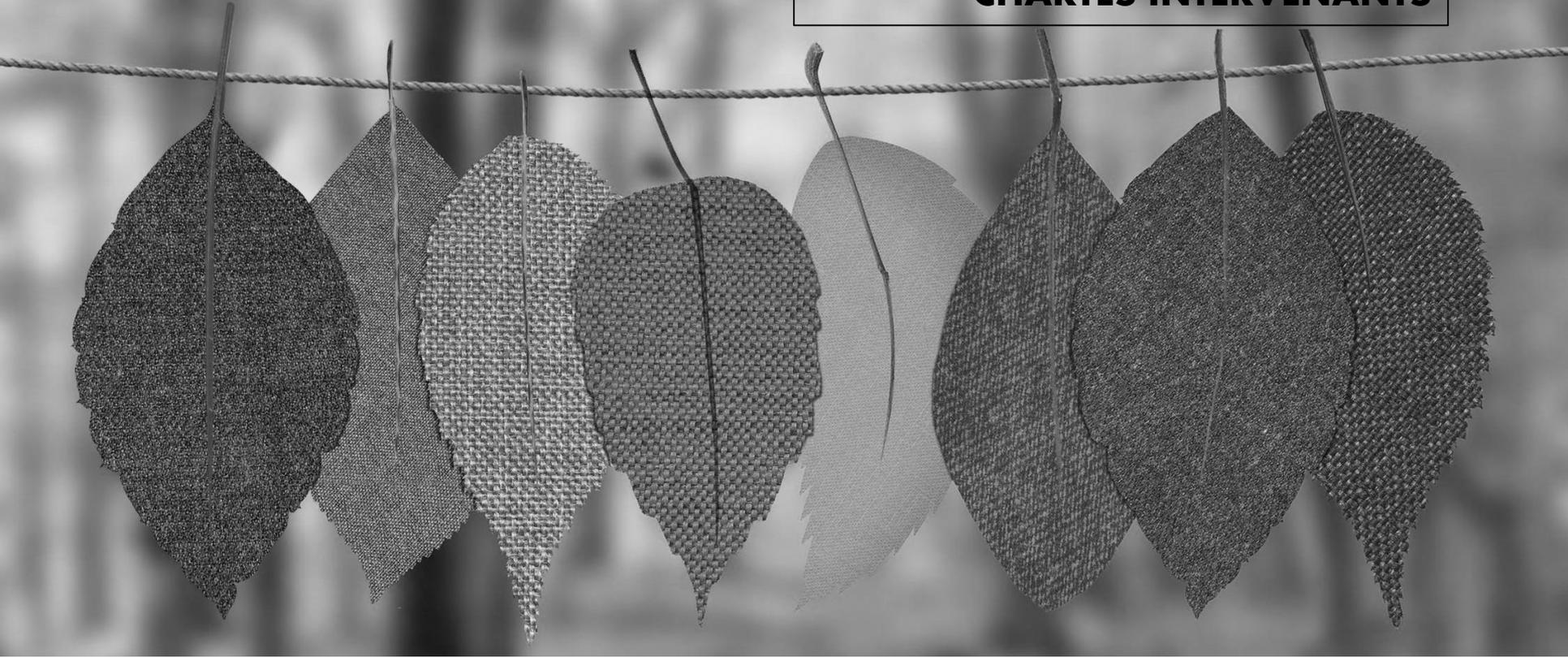


Elle complète nos critères d'exigence sur les six critères qualité définis par le décret du 30 juin 2015, décret d'application de la loi du 5 mars 2014 relatif à la qualité de l'offre de formation.

Critères Qualité	Nos engagements prioritaires
1. Identifier précisément les objectifs de la formation et son adaptation aux publics formés	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Produire un programme détaillé pour l'ensemble de nos offres de prestation et l'exprimer en capacités ou compétences professionnelles visées,</li> <li>▪ Etre en capacité d'apporter des modalités de personnalisation en fonction des spécificités des participants,</li> <li>▪ Attester de l'adaptation des modalités d'accompagnement aux objectifs de la formation,</li> <li>▪ Proposer des modalités de positionnement à l'entrée et d'évaluation à la sortie.</li> </ul>
2. Adapter l'accueil, le suivi pédagogique et d'évaluation aux publics formés	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présenter les modalités d'accueil et d'accompagnement</li> <li>▪ Présenter un descriptif des moyens matériels et leurs conformités aux lois et règlements</li> <li>▪ Avoir une démarche qualité interne ou externe formalisée</li> <li>▪ Assurer un contrôle des assiduités stagiaires adaptées aux différents formats pédagogiques</li> <li>▪ Allier plaisir et exigence en formation</li> <li>▪ S'engager à leurs côtés pour les aider à évoluer : hotline « SAV »</li> <li>▪ Proposer une évaluation des acquis de la formation</li> </ul>
3. Assurer l'adéquation des moyens pédagogiques et d'encadrement de l'offre de formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informer les stagiaires des moyens et supports mis à leurs dispositions (en présentiel et à distance)</li> <li>▪ Présenter aux stagiaires un descriptif des équipes d'intervenants et des modalités d'intervention</li> <li>▪ Apporter des réponses concrètes aux problématiques professionnelles des participants</li> </ul>
4. Garantir la qualification, l'expertise et le professionnalisme de nos consultants-formateurs-coachs	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tenir à jour la CV-thèque : base d'expérience et de qualification de nos intervenants</li> <li>▪ S'assurer des actions de formation et de la mise à jour des compétences de nos intervenants (cf. charte intervenant &amp; charte de déontologie)</li> <li>▪ Attester de nos références sur les actions que nous proposons.</li> <li>▪ Garantir la confidentialité de toutes les informations recueillies pendant et après la réalisations de nos missions</li> </ul>
5. Informer précisément nos clients/prospects sur nos périmètres d'intervention et sur les résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communiquer précisément sur nos offres d'accompagnement</li> <li>▪ Proposer des indicateurs de suivi de la performance de nos actions dans une logique de ROI</li> <li>▪ Contractualiser avec des financeurs dans le cadre de projets ciblés</li> <li>▪ Communiquer précisément sur le périmètre de son marché</li> </ul>
6. Prendre en compte l'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intégrer les problématiques et les enjeux économiques du territoire dans nos actions d'accompagnement des entreprises</li> <li>▪ S'impliquer au-delà de notre métier et apporter notre contribution à la vie du territoire : soutien financier d'associations sportives, culturelles, réflexions en groupes de travail sur les problématiques de certaines branches...</li> </ul>



## CHARTES INTERVENANTS



*Garantir la qualification, l'expertise et le professionnalisme de nos consultants-formateurs-coachs*

**1. DEONTOLOGIE ET ETHIQUE PROFESSIONNELLE : Dans le cadre de ses missions de formation avec CFC Groupe, le formateur-partenaire s'engage à :**

- **Article 1 :** Exercer son activité en appliquant les principes généraux de la déontologie et de l'éthique professionnelle : respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle.

**2. RELATIONS AVEC LES CLIENTS : Dans le cadre de ses missions de formation avec CFC Groupe, le formateur-partenaire s'engage à :**

- **Article 2 :** Respecter les termes du contrat entre CFC groupe et le client – objectifs à atteindre, durée, dates, prestations prévues – spécifiés dans la lettre de mission entre CFC groupe et l'intervenant et complétés des conditions de rémunération.
- **Article 3 :** S'engager dans les limites de ses compétences et de sa disponibilité.
- **Article 4 :** Respecter les engagements pris dans leur intégralité.
- **Article 5 :** Donner des renseignements exacts sur sa formation, ses compétences professionnelles et ses spécialisations.
- **Article 6 :** Mettre en œuvre toutes ses compétences quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix.
- **Article 7 :** Exercer son action dans l'intérêt commun du client et des bénéficiaires des actions de formation, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.
- **Article 8 :** Informer rapidement son client ou son commanditaire de tout élément risquant d'entraver l'atteinte des objectifs pédagogiques ou au bon déroulement des actions de formation.
- **Article 9 :** Être neutre par rapport aux jeux d'influence chez le client et n'exprimer aucun jugement ou critique sur le client auprès des participants aux sessions de formation.
- **Article 10 :** Respecter la confidentialité des informations concernant le client.
- **Article 11 :** Respecter la culture de l'organisation cliente.

**3. RELATIONS AVEC LES PARTICIPANTS DES ACTIONS DE FORMATION : Dans le cadre de ses missions de formation avec CFC Groupe, le formateur-partenaire s'engage à :**

- **Article 12 :** Inscire ses actions dans une démarche de développement de la personne.
- **Article 13 :** Respecter la personnalité de chacun et s'interdire toute forme de discrimination.
- **Article 14 :** Garantir les bénéficiaires des actions de sa confidentialité absolue à propos de leurs paroles ou comportements, sauf s'ils présentent des risques pour l'action.
- **Article 15 :** Entretenir avec les bénéficiaires des actions des relations empreintes de correction, droiture et neutralité.
- **Article 16 :** S'interdire tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position.
- **Article 17 :** Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique.
- **Article 18 :** S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

**4. RELATIONS AVEC LA PROFESSION : Dans le cadre de ses missions de formation avec CFC Groupe, le formateur-partenaire s'engage à :**

- **Article 19 :** Contribuer par son comportement et la qualité de ses actions à renforcer l'image de la profession.
- **Article 20 :** Se doter des moyens nécessaires à son professionnalisme et au développement de ses compétences.
- **Article 21 :** Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession.
- **Article 22 :** Se garder de tout propos désobligeant envers un confrère auprès des clients.
- **Article 23 :** Faire connaître et respecter les principes du présent code de déontologie.

**5. RESPECT DU CADRE LEGAL : Dans le cadre de ses missions de formation avec CFC Groupe, le formateur-partenaire s'engage à :**

- **Article 24 :** Connaître et appliquer les lois et règlements et, en particulier, le livre IX du Code du Travail pour les actions de Formation Professionnelle Continue, et se tenir au courant de leur évolution.
- **Article 25 :** Être en règle par rapport à toute obligation légale, sociale et fiscale. En justifier à toute demande.
- **Article 26 :** Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle.

*Tous les intervenants (encore appelé consultants) du réseau CFC GROUPE s'engagent à respecter le code de déontologie CFC Groupe articulé autour de sept valeurs fondamentales (reprises de la Charte de Déontologie Synthec) :*

**1. LA COMPÉTENCE :** *Dans le cadre de ses missions de conseil avec CFC Groupe, le Consultant-partenaire s'engage à :*

- **Article 1 :** Entretenir et développer son capital de compétences.
- **Article 2 :** Démontrer sa capacité à progresser, à innover et à maintenir ses méthodes aux standards les plus évolués.

**2. LA TRANSPARENCE :** *Dans le cadre de ses missions de conseil avec CFC Groupe, le Consultant-partenaire s'engage à :*

- **Article 3 :** Faire connaître à CFC Groupe & son client les liens, qu'ils soient capitalistiques, financiers, ou commerciaux, qu'il entretient avec des partenaires, des fournisseurs et d'autres clients qui seraient susceptibles de générer des conflits d'intérêt dans le cadre de l'exécution de ses missions.
- **Article 4 :** Faire connaître en toute transparence à CFC Groupe & son Client la nature des relations entretenues avec ses éventuels partenaires (autres sociétés de conseil, prestataires de services, fournisseurs d'équipements ou de produits commercialisables...).

**3. L'INTEGRITE :** *Dans le cadre de ses missions de conseil avec CFC Groupe, le Consultant-partenaire s'engage à :*

- **Article 5 :** Réaliser ses missions en toute indépendance d'esprit. Il fait de l'honnêteté intellectuelle sa règle de conduite dans toutes ses relations avec CFC Groupe & son Client et s'engage à ne pas subordonner l'intérêt de CFC Groupe & son Client à ses intérêts propres, commerciaux ou de toutes autres natures.

**4. LE DEVOIR DE CONSEIL :** *Dans le cadre de ses missions de conseil avec CFC Groupe, le Consultant-partenaire s'engage à :*

- **Article 6 :** Indépendamment de l'obligation contractuelle qui est la sienne, s'imposer de manière systématique un devoir de conseil auprès de son Client. Ses honoraires reflètent la valeur des services rendus et tiennent compte des responsabilités prises ainsi que des éventuels engagements spécifiques requis par CFC Groupe & son Client.

**5. LA CONFIDENTIALITE :** *Dans le cadre de ses missions de conseil avec CFC Groupe, le Consultant-partenaire s'engage à :*

- **Article 7 :** Garder la confidentialité des informations de nature non publique dont il a connaissance de la part du Client.
- **Article 8 :** Mettre en œuvre tous les moyens appropriés permettant d'assurer la protection de ces informations.

**6. LA LOYAUTE :** *Dans le cadre de ses missions de conseil avec CFC Groupe, le Consultant-partenaire s'engage à :*

- **Article 9 :** Des pratiques commerciales loyales vis à vis de CFC Groupe & de ses clients.
- **Article 10 :** Des pratiques saines et loyales fondées sur le respect dû aux professionnels du même métier vis à vis des concurrents de CFC Groupe & de ses clients.
- **Article 11 :** Respecter des pratiques fondées sur le respect mutuel vis à vis de CFC Groupes & de ses clients.

**7. L'ETHIQUE :** *Dans le cadre de ses missions de conseil avec CFC Groupe, le Consultant-partenaire s'engage à :*

- **Article 12 :** Face à des situations imprévues ou exceptionnelles, prendre les mesures qui s'imposent en se référant à l'ensemble des principes du présent code de déontologie.

**1. EXERCICE DU COACHING : Dans le cadre de ses missions de coaching avec CFC Groupe, le Coach s'engage à :**

- **Article 1 :** A exercer cette fonction à partir de sa formation, de son expérience et de sa supervision, dont il fournira les preuves.

**2. CONFIDENTIALITE : Dans le cadre de ses missions de coaching avec CFC Groupe, le Coach s'engage à :**

- **Article 2 :** Respecter le secret professionnel. Les séances de coaching sont confidentielles, et les informations échangées entre le coach et le bénéficiaire ne sont en aucun cas transférables à un tiers.

**3. ATTITUDE DE RESERVE VIS-A-VIS DES TIERS : Dans le cadre de ses missions de coaching avec CFC Groupe, le Coach s'engage à :**

- **Article 3 :** Transmettre à la hiérarchie les informations nécessaires à l'appréciation de l'atteinte des objectifs en total accord avec le bénéficiaire.
- **Article 4 :** Valider tout contact avec le prescripteur concernant le contenu des séances avec l'accord du bénéficiaire, après en avoir discuté au préalable, et préparer et réaliser tout bilan intermédiaire ou final avec le bénéficiaire et en sa présence.
- **Article 5 :** Réaliser, le cas échéant, en milieu de parcours, un bilan mi-parcours avec le prescripteur et le bénéficiaire. Planifier à la fin du dispositif, une séance de clôture, réunissant le bénéficiaire, le coach et le prescripteur, afin de valider le travail accompli et l'atteinte des objectifs.

**4. RESPECT DE LA PERSONNE : Dans le cadre de ses missions de coaching avec CFC Groupe, le Coach s'engage à :**

- **Article 6 :** Observer une attitude de réserve, de respect et de bienveillance à l'égard de son client. Une des caractéristiques d'une relation d'accompagnement telle que le coaching est la possibilité d'un lien transférentiel entre coaché et coach. Le coach n'en tirera pas avantage et s'abstiendra de tout abus de pouvoir et de passage à l'acte à l'encontre du coaché.

**5. DEVOIR ENVERS L'ORGANISATION : Dans le cadre de ses missions de coaching avec CFC Groupe, le Coach s'engage à :**

- **Article 7 :** Être attentif au métier, aux usages, à la culture, au contexte et aux contraintes de l'organisation pour laquelle le bénéficiaire travaille. Le coach garde une position extérieure à l'organisation et ne prend pas position ni ne s'ingère dans des questions internes, notamment de gestion des ressources humaines.

**6. EQUILIBRE DE L'ENSEMBLE DU SYSTÈME : Dans le cadre de ses missions de coaching avec CFC Groupe, le Coach s'engage à :**

- **Article 8 :** Exercer sa fonction dans la synthèse des intérêts du coaché et de son organisation.

**7. INTERRUPTION DU CONTRAT : Dans le cadre de ses missions de coaching avec CFC Groupe, le Coach s'engage à :**

- **Article 9 :** Se donner, en accord avec le prescripteur, le bénéficiaire la possibilité d'interrompre la participation au dispositif pour toute raison, ou parce que l'une des parties estime que les objectifs sont atteints et cela uniquement après un bilan final réalisé avec le bénéficiaire, le prescripteur et le coach.