



CHARTRE ÉTHIQUE & DÉONTOLOGIQUE DU CONSEILLER EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

RÉDIGÉ PAR : JOANNA DESOMBRES

Ma charte éthique & déontologique concerne différents aspects de la démarche du Conseil en Évolution Professionnelle, explicite les postures adoptées par le CEP avec les bénéficiaires du Conseil en Évolution Professionnelle ainsi qu'avec les valeurs de l'opérateur Pôle Emploi.

“Moi, Joanna Desombres, en tant que Conseillère en Évolution Professionnelle, je m'engage à respecter les principes et les valeurs liées à ma charte”

1 - Les valeurs et principes de Pôle Emploi :

- Mise en place du CEP :
 - Pôle Emploi est l'un des 5 opérateurs du CEP institué par la loi du 5 mars 2014.
 - Processus d'accompagnement homogénéisé en 2017 dans agences PE.
 - Apporte une posture différente pour les Conseillers Pôle Emploi (Développement des Compétences.)

- Les 3 valeurs de Pôle emploi sont :
 - La simplicité, afin de faciliter et de fluidifier l'accès à tous leurs services,
 - L'équité, afin d'offrir à chacun le service personnalisé adapté à ses besoins,
 - L'efficacité, à travers la mobilisation de toutes leurs expertises.

- Les publics qu'il accompagne :

Pôle emploi est au service de :

- Tous les demandeurs d'emploi indemnisés ou non,
- Toutes les entreprises du secteur marchand et non marchand,

Ceci est le travail et la propriété de [Joanna Desombres](#). Toute représentation ou reproduction intégrale ou **partielle** faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayant droit ou ayant cause **est** illicite.

- Personnes en activité qui souhaitent évoluer dans leur projet professionnel ou les salariés en situation précaire qui recherchent un emploi durable.

Le Conseil en Evolution Professionnel bénéficie aux demandeurs d'emploi comme aux personnes actives qui en ressentent le besoin. Cet accompagnement est gratuit et doit rester totalement confidentiel entre le CEP et le bénéficiaire.

2 - Les principes de déontologie applicables au CEP :

- **Empathie :**

Le CEP doit avoir une attitude empathique, c'est-à-dire qu'il doit comprendre le bénéficiaire comme s'il était à sa place tout en restant émotionnellement indépendant. Le rôle du CEP est de s'intéresser au contenu comme aux significations de son discours. Cette attitude conduira le bénéficiaire à se sentir accepté et favorisera les conduites de changement.

- **Respect de la personne dans son entièreté et des engagements pris :**

Le CEP, dans son rôle d'accompagnateur, se doit d'identifier la demande du bénéficiaire et d'analyser finement sa situation avec tout ce que cela comporte :

- 1) Écoute de la demande de la personne,
- 2) Situer la demande dans le contexte de vie du bénéficiaire,
- 3) Identifier les caractéristiques individuelles du bénéficiaire,
- 4) Repérer le niveau d'avancement des démarches,
- 5) Évaluer le niveau d'autonomie du bénéficiaire,
- 6) Repérer les ressources et les limites du bénéficiaires (des freins peuvent être rencontrés par les bénéficiaires, dans ce cas, il faut savoir accueillir ces éléments sans jugement),
- 7) Évaluer le niveau d'urgence de la situation (il faudra à nouveau faire preuve de respect et de non jugement dans ce cas).

Je cite ici en exemple une des personnes que j'accompagne tout récemment. Il s'agit de Madame X qui est indécise concernant son orientation professionnelle mais qui souhaite tout même privilégier sa vie de famille. Dans ce cas précis, il est impératif de ne pas imposer quoique ce soit vis-à-vis de l'orientation professionnelle de Madame X. Que ce soit en termes de métiers ou bien de formation sans prendre en compte son souhait de vouloir préserver et conserver sa situation familiale.

- **Authenticité :**

Le CEP devra avoir une posture authentique, c'est-à-dire qu'il saura faire preuve de sincérité et d'engagement par rapport à la personne qu'il incarne et également par rapport aux bénéficiaires qu'il sera amené à accompagner. Vis-à-vis du bénéficiaire, cela se ressentira

Ceci est le travail et la propriété de [Joanna Desombres](#). Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayant droit ou ayant cause est illicite.

tout au long de l'accompagnement car les échanges seront naturels, vrais et sincères. La relation en sera plus riche, honnête et constructive pour les 2 interlocuteurs.

- **Considération positive :**

Le CEP devra, durant toute la durée de l'accompagnement, adopter une attitude positive qui permettra au bénéficiaire d'atteindre plus facilement ses objectifs et ses projets professionnels. Cela induira également des résultats positifs dans les échanges et apportera plus d'aide et de soutien envers le bénéficiaire et ses projets professionnels.

- **Ecoute active :**

Le CEP veillera à adopter une posture d'écoute adaptée afin que le bénéficiaire se sente écouté. Aussi, il évitera les attitudes dites interventionnistes et favorisera plutôt une attitude compréhensive. Au cours de l'entretien avec le bénéficiaire, différentes techniques de reformulation seront à privilégier puisqu'elles permettront de prouver les efforts de compréhension en faisant écho à ce qui aura été dit. Il s'agira d'une preuve de confiance et de considération du point de vue subjectif comme étant le plus important.

3 - Principes de confidentialité envers les bénéficiaires :

Le bénéficiaire possède une garantie de confidentialité tout au long de sa démarche tant à l'égard des informations qu'il communique au cours des entretiens que vis-à-vis de l'existence de la démarche en elle-même.

Aucun élément ne sera transmis à une tierce personne sans son consentement ni son accord. Voir la Loi concernant la protection des données (RGPD - Juin 2018) :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000037085952>

4 - Posture du CEP envers les bénéficiaires :

Le CEP devra :

- Avoir une **posture de facilitateur** entre le bénéficiaire et lui-même (il fera le lien entre les ressources, les personnes et les informations),
- **Établir une relation de co-construction** dans la réalisation du projet professionnel du bénéficiaire via l'élaboration du Diagnostic Partagé, du Plan d'Action et des différents entretiens individuels.
- **Viser la mise en autonomie du bénéficiaire** afin de renforcer leur pouvoir d'agir et donc de passage à l'action.



Ceci est le travail et la propriété de [Joanna Desombres](#). Toute représentation ou reproduction intégrale ou **partielle** faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayant droit ou ayant cause **est** illicite.

- Avoir une **posture éthique**, c'est-à-dire être à l'écoute et bienveillant envers le bénéficiaire et également envers soi-même.