

BILAN DE COMPÉTENCES

Charte éthique et déontologique & règlement intérieur

Principes professionnels, règles de fonctionnement et procédure disciplinaire applicables aux bénéficiaires et consultants.

◆ Consentement

◆ Neutralité

◆ Confidentialité

◆ Intégrité CPF

◆ Discipline

ZEN ACADEMY

10 rue de Penthièvre, 75008 Paris

01 76 35 06 84 · contact@zen-academy.fr · www.zenacademy.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 65675 75 auprès du préfet de région d'Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Certifié Qualiopi n° 3390 OF (Qualianor Certification) — actions de formation ; bilans de compétences. Valable du 28/02/2025 au 27/02/2028.

Version

1.1

20 août

2026

Partie I — Charte éthique et déontologique

1. Objet et champ d'application

La présente charte définit les principes qui encadrent les bilans de compétences réalisés par Zen Academy, ses salariés, consultants, sous-traitants et partenaires. Elle s'applique avant, pendant et après l'accompagnement, y compris lors de l'entretien préalable, du suivi post-bilan et de la gestion des données.

2. Consentement, volontariat et autonomie

- ◆ Le bilan repose sur une démarche volontaire et sur le consentement éclairé du bénéficiaire.
- ◆ Le bénéficiaire reçoit avant toute inscription une information claire sur les objectifs, les méthodes, la durée, le prix, les travaux personnels, la confidentialité et les modalités de financement.
- ◆ Le consultant favorise la réflexion et la décision autonome ; il ne décide pas du projet à la place du bénéficiaire et ne lui impose ni formation, ni emploi, ni prestataire.
- ◆ Le bénéficiaire peut demander des explications, refuser un outil non indispensable ou signaler une difficulté sans subir de traitement défavorable.

3. Individualisation et adéquation du format

La durée et le contenu sont préconisés après analyse du besoin. La coexistence des formats de 13 heures et de 24 heures repose sur le degré de maturité du projet, la complexité de la situation, le nombre de scénarios à étudier, les besoins d'exploration et la disponibilité du bénéficiaire.

Principe de tarification

Le format et le prix ne sont jamais déterminés par le montant des droits CPF disponibles. Le prix doit être sincère, transparent, cohérent avec la prestation réellement délivrée et identique dans son principe sur et hors Mon Compte Formation.

4. Neutralité, impartialité et prévention des conflits d'intérêts

- ◆ Le consultant adopte une posture neutre, objective et respectueuse des valeurs, convictions et choix du bénéficiaire.
- ◆ Il s'abstient de toute pression, manipulation, jugement, discrimination ou promesse de résultat.
- ◆ Il déclare à Zen Academy tout conflit d'intérêts réel ou potentiel et se retire du dossier lorsque son impartialité ne peut être garantie.
- ◆ Il ne perçoit aucun avantage lié à l'orientation du bénéficiaire vers une formation, un employeur, un cabinet ou un autre prestataire.

5. Confidentialité et secret professionnel

Les échanges, résultats détaillés, travaux et document de synthèse sont confidentiels. Ils ne peuvent être transmis à un employeur, financeur, partenaire ou autre tiers sans l'accord du bénéficiaire, sauf obligation légale. Les personnes chargées de réaliser ou de détenir les bilans respectent les obligations relatives au secret professionnel. Les réunions à distance se déroulent dans un environnement garantissant la discrétion ; l'enregistrement des séances est interdit sans accord exprès et motif légitime.

6. Compétence des consultants et usage des outils

- ◆ Zen Academy vérifie les titres, qualités, expériences et compétences des consultants affectés aux bilans.
- ◆ Le consultant intervient dans les limites de ses compétences et actualise régulièrement ses pratiques.
- ◆ Les questionnaires et tests sont sélectionnés selon le besoin, expliqués au bénéficiaire et restitués de manière contextualisée.
- ◆ Lorsqu'un outil requiert un titre, une habilitation ou une licence particulière, son utilisation est réservée aux professionnels autorisés.
- ◆ Le bilan ne se substitue ni à une psychothérapie, ni à un diagnostic médical, ni à une expertise clinique.

7. Intégrité des pratiques CPF et commerciales

- ◆ Aucune prospection interdite n'est réalisée dans le but de collecter des données CPF ou d'obtenir une inscription.
- ◆ Zen Academy et ses intervenants ne demandent jamais les identifiants FranceConnect+, mots de passe, codes, validations ou numéro de sécurité sociale à des fins d'accès au compte du bénéficiaire.
- ◆ Le bénéficiaire effectue lui-même ses démarches sur Mon Compte Formation.
- ◆ Aucune contrepartie financière, matérielle, cadeau ou remboursement de la participation financière obligatoire n'est proposé en échange d'une inscription.
- ◆ Les offres ne sont jamais présentées comme gratuites ou automatiquement prises en charge à 100 %.

8. Respect, égalité, liberté de conscience et neutralité

Zen Academy assure un traitement égal des bénéficiaires, sans distinction illicite. Elle veille au respect de la liberté d'expression et de conscience, dans les limites du respect d'autrui, de la confidentialité, de l'objet professionnel du bilan et du bon fonctionnement des séances. Les enseignements et analyses sont conduits avec neutralité.

9. Accessibilité et inclusion

Les besoins liés à une situation de handicap sont recueillis avec discrétion et uniquement dans la mesure nécessaire. Zen Academy étudie les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles possibles et, lorsque nécessaire, mobilise ou oriente vers les ressources compétentes.

10. Protection des données

Les données sont collectées de manière loyale, transparente et limitée aux besoins du bilan. Les accès sont restreints aux personnes habilitées. Les travaux confidentiels sont détruits au terme de l'action selon les règles applicables ; les documents conservés pour le suivi ou la preuve administrative font l'objet de durées distinctes et justifiées.

11. Sous-traitance et responsabilité

Tout consultant sous-traitant est lié à Zen Academy par un contrat écrit précisant la prestation, la confidentialité, la protection des données et les obligations applicables. La sous-traitance de second rang est interdite lorsque les règles CPF l'exigent. Zen Academy demeure responsable de la qualité, de la conformité et de la traçabilité de la prestation exécutée pour son compte.

12. Réclamations et amélioration continue

Toute difficulté peut être signalée au consultant, au responsable pédagogique ou à l'adresse de réclamation de Zen Academy. Les réclamations, évaluations, incidents et abandons font l'objet d'une analyse et, lorsque nécessaire, d'actions correctives. Le bénéficiaire peut recourir au médiateur de la consommation après une démarche écrite préalable restée sans solution.

Partie II — Règlement intérieur

13. Objet, base légale et entrée en vigueur

Le présent règlement intérieur est établi conformément aux articles L. 6352-3 à L. 6352-5 et R. 6352-1 et suivants du Code du travail. Il détermine les principales règles de santé, de sécurité et de discipline applicables aux bénéficiaires des actions organisées par Zen Academy, dans ses bureaux comme à distance. Il s'applique dès l'entrée dans le parcours et est communiqué avant le démarrage. Il complète, sans les contredire, les Conditions générales d'utilisation de Mon Compte Formation, les conventions ou contrats applicables et les consignes propres aux outils utilisés.

14. Santé et sécurité

- ◆ Dans les locaux de Zen Academy, le bénéficiaire respecte les consignes de sécurité, d'accès et d'évacuation affichées ou communiquées sur place.
- ◆ À distance, il organise son espace de travail de manière sûre, ergonomique et compatible avec la confidentialité des échanges.
- ◆ Il utilise un équipement en bon état, une connexion adaptée et respecte les consignes de sécurité informatique.
- ◆ Il signale immédiatement tout incident, accident, malaise ou difficulté susceptible d'affecter le déroulement du bilan.
- ◆ En cas de séance dans des locaux tiers, le règlement et les consignes de sécurité du lieu d'accueil s'appliquent.
- ◆ Le bénéficiaire est invité à prévoir des pauses et à signaler les besoins liés à la fatigue, à la santé ou au handicap afin d'étudier un aménagement.

15. Égalité de traitement, liberté d'expression et neutralité

Zen Academy assure le traitement égal de tous les bénéficiaires. La liberté d'expression et de conscience est respectée, sous réserve du caractère professionnel du bilan, du respect des personnes, de la confidentialité et de l'interdiction de tout propos discriminatoire, violent, diffamatoire ou harcelant. Les enseignements et méthodes sont dispensés avec neutralité.

16. Horaires, assiduité et ponctualité

- ◆ Le bénéficiaire respecte les dates et horaires convenus et se connecte quelques minutes avant le début de la séance.
- ◆ Toute absence ou retard prévisible est signalé dès que possible au consultant ou au service administratif.
- ◆ La présence effective est attestée par les moyens prévus : émargement électronique, trace de visioconférence, confirmation de présence ou tout justificatif probant.

- ◆ Les absences répétées ou l'absence de réponse aux relances peuvent conduire à constater une interruption ou un abandon selon le cadre contractuel applicable.
- ◆ Aucune entrée en formation n'est déclarée avant le démarrage effectif de la première activité pédagogique accompagnée.

17. Identification et accès aux outils

- ◆ Les liens, identifiants et documents sont personnels et ne doivent pas être transmis à un tiers.
- ◆ Zen Academy peut vérifier l'identité du bénéficiaire de manière proportionnée afin de garantir la réalité de la participation.
- ◆ Le bénéficiaire protège ses mots de passe et signale sans délai toute suspicion d'accès non autorisé.
- ◆ Les identifiants Mon Compte Formation ou FranceConnect+ ne doivent jamais être communiqués à Zen Academy, au consultant ou à un prestataire.

18. Comportement pendant les séances

- ◆ Adopter une attitude respectueuse, courtoise et compatible avec la qualité des échanges.
- ◆ Participer activement tout en restant libre d'exprimer une réserve ou de demander une explication.
- ◆ Ne pas enregistrer, photographier ou diffuser la séance, l'écran ou les échanges sans autorisation écrite préalable.
- ◆ Ne pas se présenter sous l'emprise d'alcool, de stupéfiants ou dans un état incompatible avec un échange professionnel.
- ◆ Ne pas utiliser les outils du bilan à des fins illicites, frauduleuses, discriminatoires ou portant atteinte aux droits d'autrui.

19. Confidentialité et propriété intellectuelle

Le bénéficiaire respecte la confidentialité des informations relatives au consultant, aux outils et aux éventuels autres participants. Les supports, méthodes, questionnaires et documents mis à disposition sont réservés à son usage personnel. Toute reproduction, modification ou diffusion non autorisée est interdite, sous réserve des exceptions légales.

20. Travaux personnels et échanges

Les travaux interséances sont réalisés selon les consignes et délais convenus. Ils complètent les entretiens sans se substituer aux heures d'accompagnement. Le bénéficiaire informe le consultant lorsqu'une consigne n'est pas comprise ou lorsque le temps estimé n'est pas adapté.

21. Assistance technique et pédagogique

Une assistance peut être sollicitée auprès du consultant ou de Zen Academy par téléphone au 01 76 35 06 84 ou par courriel à contact@zen-academy.fr. La demande est traitée dans un délai compatible avec la

poursuite du parcours. En cas d'incident empêchant la séance, un nouveau lien, une solution alternative ou un report peut être proposé.

22. Réclamations et médiation

Toute réclamation est adressée par écrit à contact@zen-academy.fr. Elle est enregistrée et reçoit une réponse motivée. Après une démarche préalable restée sans solution, le consommateur peut saisir la Société Médiation Professionnelle à l'adresse de correspondance Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez, ou à saisine@mediateur-consommation-smp.fr.

23. Sanctions

Constitue une sanction toute mesure, autre qu'une observation verbale, prise à la suite d'un agissement considéré comme fautif et susceptible d'affecter la présence ou la continuité du parcours. Les sanctions pécuniaires sont interdites.

- ◆ Rappel écrit aux règles applicables.
- ◆ Avertissement écrit.
- ◆ Exclusion temporaire à titre conservatoire lorsqu'elle est indispensable à la sécurité ou au bon fonctionnement.
- ◆ Exclusion définitive ou résiliation du parcours en cas de manquement grave, après respect de la procédure applicable.

24. Procédure disciplinaire

1. Aucune sanction ne peut être prononcée sans information préalable du bénéficiaire sur les griefs retenus.
2. Lorsqu'une sanction susceptible d'affecter la présence est envisagée, le bénéficiaire est convoqué par écrit à un entretien précisant l'objet, la date, l'heure et les modalités. Il peut se faire assister par la personne de son choix.
3. Au cours de l'entretien, Zen Academy expose le motif envisagé et recueille les explications du bénéficiaire.
4. La décision intervient au minimum un jour franc et au maximum quinze jours après l'entretien. Elle est écrite, motivée et notifiée par un moyen permettant d'établir sa réception.
5. L'employeur et l'organisme financeur sont informés de la sanction lorsque la réglementation l'exige.
6. Une exclusion conservatoire immédiate n'empêche pas la mise en œuvre ultérieure de la procédure disciplinaire complète.

25. Représentation des stagiaires

Les dispositions relatives à la représentation des stagiaires ne sont pas applicables aux parcours de bilan de compétences de 13 ou 24 heures, qui sont d'une durée inférieure au seuil réglementaire. Si Zen Academy

organise une action soumise à ces règles, les modalités légales d'élection et de représentation sont mises en œuvre.

26. Diffusion et modification

Le présent document est accessible avant l'entrée dans le parcours. Zen Academy peut le modifier pour tenir compte d'une évolution légale, réglementaire ou organisationnelle. La version applicable est celle remise au bénéficiaire à la date de son entrée en formation, sous réserve des dispositions d'ordre public immédiatement applicables.

Accusé de lecture et engagement

Le bénéficiaire reconnaît avoir reçu le présent document, en avoir pris connaissance et s'engage à respecter les règles qui lui sont applicables. La signature de cet accusé ne limite aucun droit légal ou contractuel.

Nom, prénom et signature du bénéficiaire

Date :

Signature précédée de « Lu et approuvé »

Représentant de Zen Academy

Date :

Signature