

BILAN DE COMPÉTENCES

CHARTE QUALITÉ

Par DWD Conseil

Date de création : décembre 2022

Date de dernière mise : février 2026

La loi définit le bilan de compétences comme une action permettant à des salariés ou demandeurs d'emploi "d'analyser leurs compétences professionnelles et personnelles ainsi que leurs aptitudes et leurs motivations, afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation." Article L6313-4 du Code du travail.

Nous nous engageons à :

1. Créer les conditions pour que tout Bénéficiaire soit acteur de son bilan de compétences.
2. Respecter la confidentialité des propos, et des résultats lors du bilan de compétences. Nous sommes soumis à la confidentialité des échanges, du contenu de la synthèse et au secret professionnel imposé par la loi (articles 226-13 et 226-14 du code pénal et L6313-10 du Code du Travail).
3. Ne pas transmettre la synthèse à l'employeur sauf accord écrit du Bénéficiaire.
4. Fonder notre démarche d'accompagnement sur la qualité de la relation instaurée, l'écoute et l'utilisation d'outils tels que les questionnaires d'évaluation et tests.
5. Solliciter le consentement du Bénéficiaire, par exemple dans l'utilisation des outils disponibles, et respecter une stricte neutralité dans les échanges et dans l'orientation que celui-ci souhaitera donner à son projet.
6. Formaliser dans une convention les modalités de réalisation du bilan. Cette convention est signée par le Bénéficiaire, le prestataire et, s'il y a lieu, le commanditaire.
7. Garantir au Bénéficiaire un accompagnement par un consultant unique tout au long de son bilan.
8. Accompagner le Bénéficiaire tout au long des 3 phases du bilan au cours d'entretiens individuels.
9. Adapter le planning des entretiens en fonction des contraintes du Bénéficiaire.
10. Tenir compte des commentaires du Bénéficiaire tout au long du bilan pour adapter notre méthode à ses besoins. Deux questionnaires de satisfaction lui seront envoyés : un à l'issue du bilan et un autre 6 mois après, au moment de l'entretien de suivi (questionnaire en ligne).
11. Remettre au Bénéficiaire une synthèse écrite reprenant les éléments essentiels du bilan.
12. Détruire l'ensemble des documents relatifs au déroulement du bilan à l'issue de la prestation sauf accord du Bénéficiaire, conformément à l'article R6313-7 du Code du travail.
13. Assurer la professionnalisation de la consultante par la mise en place d'actions de formation continue adaptées.
14. Apporter au Bénéficiaire un suivi à 6 mois pour faire le point sur la concrétisation de son projet professionnel et mettre en place des actions correctives en fonction de l'état d'avancement du projet.
15. Toute réclamation du Bénéficiaire sera enregistrée et traitée selon une procédure établie.

Procédure de conservation et de destruction des dossiers

Bilans de compétences – Données personnelles

1. Objet

La présente procédure définit les modalités de conservation, de sécurisation et de destruction des données personnelles relatives aux bilans de compétences, conformément :

- au RGPD (UE 2016/679)
- au Code du travail.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à :

- l'ensemble des **dossiers de bilans de compétences** (papier et numériques),
- les **échanges électroniques (emails)** associés,
- les **pièces et documents contenant des données personnelles** des bénéficiaires.

3. Durée de conservation

3.1 Dossiers de bilans de compétences

Les dossiers complets de bilans de compétences sont conservés pendant une durée de :

3 ans à compter de la date de fin du bilan de compétences, après accord des bénéficiaires.

Au-delà de cette durée, les dossiers sont **systématiquement détruits**.

3.2 Échanges électroniques (emails)

Les échanges électroniques liés aux bilans de compétences sont soumis à la **même durée de conservation** que les dossiers :

- Conservation pendant la durée du bilan et jusqu'à **3 ans après sa clôture**.
- **Suppression intégrale** des mails (boîte de réception, envoyés, pièces jointes) à échéance.

4. Modalités de destruction

4.1 Supports papier

- Destruction par **broyage ou déchiquetage sécurisé**.
- Destruction réalisée à échéance ou lors d'une purge annuelle.

4.2 Supports numériques

- Suppression définitive des fichiers, et vidage des corbeilles.

5. Tableaux de suivi et indicateurs

Les **tableaux de suivi et indicateurs d'activité** sont conservés sans limitation de durée, dans la mesure où :

- ils ne contiennent **pas le contenu des dossiers**,
- ils sont utilisés exclusivement à des fins de :
 - ✓ pilotage de l'activité
 - ✓ suivi qualité
 - ✓ preuve de conformité (Qualiopi)
- les données conservées sont **minimisées** (dates, durées, type de prestation).

Les dossiers individuels ne sont **en aucun cas reconstituables** à partir de ces tableaux.

6. Sécurité et accès

- L'accès aux dossiers et aux messageries est **strictement limité** aux personnes habilitées.
- Les supports numériques sont protégés par mot de passe.
- Les données ne font l'objet **d'aucune réutilisation** après la fin de la durée légale de conservation.

7. Traçabilité

Un **tableau de suivi** permet de tracer :

- la date de fin du bilan,
- la date de destruction du dossier,
- la suppression des emails associés.

8. Révision et contrôle

- Une **revue annuelle** est réalisée afin de vérifier le respect de la présente procédure.
- **Responsable de la procédure** : Delphine Delannoy-Wattel / DWD Conseil

9. Information des bénéficiaires

Les bénéficiaires sont informés :

- de la durée de conservation des données,
- de leurs droits (accès, rectification, effacement),
- dans les documents contractuels et d'information remis en début de bilan.



CERTIFICAT N° 736082/r1

Apave Certification certifie que le processus mis en place par :

DWD Conseil

Sur le site suivant :

**23 rue Henri Béthouart
62180 AIRON SAINT VAAST France**

Numéro de déclaration d'activité : **32620315962**
Numéro SIREN : **881065387**

Pour les activités suivantes :

Bilans de compétences

A été évalué conforme aux exigences requises par :



AC-REF-003-02 *

Certification obligatoire en application de l'article L. 6316-1 du Code du Travail

Ce certificat est valable à compter du :
10/06/2024

Jusqu'au :
09/06/2027

Date de certification initiale : **10/06/2021**

Directeur d'Apave Certification

Patrice LABROUSSE



ACCREDITATION
N° 5-0587
PORTEE DISPONIBLE
SUR WWW.COFRAC.FR



AC-IMP-224-03
Page 1/1

DWD Conseil - 23 rue Henri Béthouart 62180 AIRON SAINT VAAST - Tél. 06 26 69 14 36 - delphinedelannoy@dwdconseil.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 32620315962 auprès du préfet de région HAUTS-DE-FRANCE -

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État - SIRET : 881 065 387 00014

D:\3. Bilan de Compétences\1. DWD\2. Com\05. Charte qualité\Qualité & conformité (Charte - Données - Qualiopi).docx – 02/02/26