

Politiques d'Entreprise de Dely Consulting

Accompagnement en Éducation et Carrière Professionnelle

(Dernière mise à jour : [Décembre, 2024])

Bienvenue dans le document des politiques de **Dely Consulting**, conçu pour établir les principes fondamentaux qui guident nos interactions avec nos clients, partenaires, et autres parties prenantes. Ce document reflète nos engagements éthiques, juridiques et opérationnels, en mettant un point d'honneur sur la transparence et le respect des réglementations applicables, notamment en Australie.

Objectif

Ce document a pour but de définir clairement les pratiques, droits et responsabilités qui encadrent nos services, tout en garantissant une expérience client professionnelle et sécurisée. Il vise également à offrir à nos clients une visibilité totale sur nos engagements et nos limites en tant qu'entreprise spécialisée dans le conseil éducatif et professionnel.

Mention Légale

Il est important de souligner que Dely Consulting n'est pas un agent d'immigration agréé. Nous ne fournissons pas de conseils juridiques ni de réponses spécifiques aux questions liées aux réglementations d'immigration. Cependant, dans le cadre de nos services de conseil en éducation et carrière professionnelle, nous pouvons assister nos clients dans la préparation et l'organisation de leurs démarches de demande de visa, notamment en les guidant sur les documents requis et les étapes générales du processus.

Notre rôle est purement informatif et organisationnel. Toute question spécifique liée aux lois ou procédures d'immigration devra être adressée à des agents d'immigration agréés ou aux autorités compétentes.

Périmètre

Les présentes politiques s'appliquent à :

- **Clients** : Tous les individus et organisations bénéficiant de nos services.
- **Partenaires** : Les institutions académiques, organisations professionnelles, ou autres entités avec lesquelles nous collaborons.

- **Équipe interne** : Les consultants et collaborateurs impliqués dans la prestation de nos services.

2. Éthique et Principes Généraux

Chez **Delty Consulting**, notre mission repose sur des valeurs fondamentales d'intégrité, de professionnalisme et de respect. Ces principes guident toutes nos interactions avec nos clients, partenaires et collaborateurs.

Engagement envers les clients

Nous nous engageons à offrir un service **personnalisé, professionnel et transparent**, en prenant en compte les besoins uniques de chaque client. Que ce soit pour des projets académiques, professionnels ou touristiques, nous travaillons avec dévouement pour garantir une expérience fluide et enrichissante. Nous plaçons l'intérêt de nos clients au cœur de notre approche, en veillant à ce qu'ils soient informés et accompagnés à chaque étape de leur projet.

Respect des réglementations

En tant qu'entreprise basée en Australie, nous respectons rigoureusement toutes les lois et réglementations locales, notamment celles liées :

- **À la confidentialité des données personnelles** : Nous protégeons les informations que nos clients partagent avec nous, conformément au *Privacy Act 1988* et au *Australian Privacy Principles (APPs)*.
- **À la concurrence loyale** : Nous opérons dans un cadre éthique, respectant les pratiques commerciales équitables.
- **Aux droits des consommateurs** : Nous veillons à fournir des informations claires et des services conformes aux attentes des clients, conformément aux réglementations australiennes en matière de protection des consommateurs.

Neutralité sur les visas

Nous tenons à préciser que **Delty Consulting n'intervient pas directement dans les processus d'immigration**. Bien que nous assistions nos clients dans la **préparation et l'organisation de leurs démarches de demande de visa**, notre rôle reste informatif et organisationnel. Nous ne fournissons pas de conseils juridiques sur les lois ou réglementations d'immigration. Pour toute question spécifique sur ces sujets, nous encourageons nos clients à consulter un agent d'immigration agréé ou les autorités compétentes.

Ces engagements reflètent notre volonté de fournir un service irréprochable tout en respectant les cadres éthiques et juridiques de notre activité.

3. Politique de Confidentialité et Gestion des Données

Chez **Delty Consulting**, la confidentialité de vos informations personnelles est une priorité. Nous adhérons strictement à la *Privacy Act 1988* et aux *Australian Privacy Principles (APPs)* pour garantir que vos données sont collectées, utilisées, stockées et protégées de manière sécurisée et responsable.

Types de données collectées

Dans le cadre de nos services, nous pouvons être amenés à collecter les informations suivantes :

- **Données personnelles** : Nom, prénom, âge, adresse, numéro de téléphone et adresse e-mail.
- **Informations académiques et professionnelles** : Parcours académique, diplômes obtenus, expériences professionnelles.
- **Informations administratives** : Copie de documents liés aux demandes d'admission (par exemple : passeport, CV, relevés de notes, lettres de motivation, etc.).

Toutes les informations que vous partagez avec nous sont collectées avec votre consentement explicite et pour des finalités spécifiques.

Objectif de la collecte

Les données recueillies sont utilisées uniquement dans le cadre des services que nous proposons, notamment pour :

- Identifier les programmes académiques ou opportunités professionnelles adaptés à votre profil.
- Vous accompagner dans vos démarches administratives, telles que les candidatures universitaires et les demandes de visa.
- Communiquer avec vous concernant l'avancement de votre projet.

Nous ne collectons aucune donnée superflue et ne faisons usage de vos informations qu'avec transparence et en accord avec vos attentes.

Stockage des données

Vos données personnelles sont stockées dans des systèmes sécurisés et protégés par des mesures techniques et organisationnelles avancées, telles que :

- **Chiffrement** : Vos données sont encryptées pour éviter tout accès non autorisé.
- **Accès restreint** : Seuls les collaborateurs autorisés peuvent accéder à vos informations.
- **Serveurs sécurisés** : Les données sont hébergées sur des serveurs conformes aux normes de sécurité internationales.

Nous conservons vos informations uniquement pour la durée nécessaire à la réalisation de nos services, sauf disposition légale contraire.

Partage des données

Dans certains cas, nous pouvons partager vos informations personnelles avec des tiers, mais uniquement dans les cadres suivants :

- **Institutions académiques** : Pour soumettre vos candidatures ou demandes d'admission.
- **Partenaires professionnels** : Pour identifier des opportunités adaptées à votre parcours.

Nous nous engageons à ne jamais vendre vos informations personnelles à des tiers à des fins commerciales. Toute communication de données à des tiers est effectuée avec votre consentement préalable.

Droits des clients

Conformément à la *Privacy Act 1988*, vous disposez des droits suivants concernant vos données personnelles :

- **Accès** : Vous pouvez demander à consulter les informations personnelles que nous détenons à votre sujet.
- **Modification** : Vous avez le droit de corriger ou de mettre à jour vos données si elles sont inexactes ou incomplètes.
- **Suppression** : Vous pouvez demander la suppression de vos données, sauf si leur conservation est requise par une obligation légale ou contractuelle.

Pour exercer ces droits ou obtenir plus d'informations sur notre politique de confidentialité, vous pouvez nous contacter à tout moment à **[infos@delticonsulting.com/ (+61) 0450 370 394 contact officiel de Delt Consulting]**.

En utilisant nos services, vous acceptez les termes de cette politique de confidentialité. Nous restons disponibles pour répondre à toutes vos questions concernant la gestion de vos informations personnelles.

4. Responsabilités et Limites

Chez **Delty Consulting**, nous nous engageons à offrir un accompagnement de qualité basé sur l'écoute, l'expertise et la personnalisation. Cependant, il est important de préciser la nature exacte de nos services ainsi que leurs limites pour garantir une collaboration claire et transparente.

Nature des services offerts

Nous proposons des services spécialisés dans les domaines suivants :

- **Orientation académique** : Aide à identifier les formations universitaires adaptées à votre profil et à vos ambitions.
- **Accompagnement administratif** : Assistance dans la constitution de vos dossiers d'admission et de vos demandes de visa (sans intervention légale).
- **Coaching professionnel** : Conseils pour optimiser votre carrière, identifier des opportunités et améliorer vos compétences.
- **Assistance à l'intégration** : Soutien pour faciliter votre installation dans un nouveau pays (logement, transport, etc.).

Notre rôle est d'agir comme un facilitateur et un conseiller, en vous guidant dans vos démarches tout en respectant vos choix et vos objectifs.

Limites

Nous souhaitons rappeler que nos services comportent certaines limites :

1. **Aucune expertise juridique ou en immigration** : Nous ne sommes pas des agents d'immigration et ne fournissons pas de conseils légaux sur les lois et règlements en matière d'immigration.
2. **Pas de garanties d'admissions ou de résultats** : Bien que nous mettions tout en œuvre pour maximiser vos chances de succès, nous ne pouvons garantir une admission, une bourse ou un emploi.
3. **Non-intervention directe dans les processus de visa** : Nous accompagnons dans la préparation des dossiers, mais nous n'intervenons pas dans le traitement ou la soumission des demandes de visa.

Ces limites visent à clarifier notre position et à protéger vos intérêts tout en respectant le cadre légal dans lequel nous opérons.

Responsabilité du client

En tant que client, vous restez pleinement responsable des décisions finales prises dans le cadre de votre projet académique, professionnel ou personnel. Notre rôle est de vous fournir des informations, des ressources et des conseils pour éclairer vos choix, mais la responsabilité ultime de vos démarches et de leur succès vous incombe.

Nous vous encourageons à vérifier les exigences spécifiques auprès des institutions concernées (universités, employeurs, ambassades, etc.) et à solliciter un agent d'immigration ou un conseiller juridique si nécessaire.

En collaborant avec **Delty Consulting**, vous reconnaissez ces responsabilités et limites, et vous acceptez notre rôle en tant que guide et facilitateur dans votre parcours académique et professionnel.

5. Politique de Paiement et Conditions de Service

Chez **Delty Consulting**, nous mettons un point d'honneur à garantir une transparence totale en ce qui concerne nos tarifs et nos conditions de service. Cette politique vise à établir une relation de confiance avec nos clients tout en assurant une collaboration claire et équitable.

Transparence des tarifs

- Nos tarifs sont fixés en fonction des services spécifiques demandés, avec une grille tarifaire clairement définie avant la signature de tout contrat.
- Chaque client recevra une estimation détaillée des coûts avant de commencer toute prestation.
- Les éventuels frais supplémentaires (comme les frais administratifs ou services personnalisés) seront explicitement mentionnés et approuvés par le client avant leur facturation.

Si une politique de remboursement est en place :

- En cas d'annulation des services avant leur début, un remboursement partiel ou complet peut être envisagé selon les termes contractuels définis.
- Une fois un service entamé, les frais engagés ne seront généralement pas remboursables, sauf cas exceptionnels évalués au cas par cas.

Conditions générales de service

- **Inclus dans nos services** : Les prestations comprennent l'accompagnement personnalisé, la fourniture de ressources adaptées, les appels de suivi et les conseils spécifiques convenus au départ.

- **Non inclus dans nos services** : Les frais externes (comme les frais de dossier d'universités, frais de visa ou autres dépenses liées aux tiers) ne sont pas pris en charge par Deltly Consulting.

Nous nous engageons à exécuter les services dans le respect des délais et des standards de qualité convenus. Toutefois, le succès final des démarches reste conditionné par des facteurs externes (décisions des universités, ambassades, ou employeurs).

Résiliation

- **Par le client** : Un client peut résilier le contrat à tout moment, moyennant un préavis écrit. Les conditions de remboursement dépendront de l'état d'avancement des prestations fournies.
- **Par Deltly Consulting** : Nous nous réservons le droit de résilier un contrat dans les cas suivants :
 - Non-respect des obligations financières ou contractuelles par le client.
 - Comportement inapproprié ou usage frauduleux de nos services.
 - Toute situation qui enfreint les lois ou règlements en vigueur.

En cas de résiliation, un bilan des services rendus sera fourni, ainsi qu'un éventuel ajustement des paiements restants, conformément aux termes établis dans le contrat.

Nous croyons fermement que la transparence et la communication sont essentielles à une collaboration fructueuse. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant cette politique, n'hésitez pas à nous contacter directement.

6. Conformité avec la Législation Australienne

Chez **Deltly Consulting**, nous nous engageons à respecter pleinement toutes les lois et réglementations australiennes pertinentes dans le cadre de nos activités de conseil en éducation et en carrière professionnelle. Cette conformité est essentielle pour garantir à nos clients un service transparent, éthique et légal.

La Privacy Act 1988 (confidentialité des données)

Nous nous conformons à la **Privacy Act 1988**, qui régit la collecte, l'utilisation et la gestion des informations personnelles des clients. Toutes les informations personnelles collectées sont traitées de manière confidentielle, sécurisée et utilisée uniquement dans le cadre des services fournis. Nous respectons les principes de confidentialité et veillons à ce que vos données soient protégées à chaque étape.

Le Competition and Consumer Act 2010 (droits des consommateurs)

Nous respectons les principes énoncés dans le **Competition and Consumer Act 2010**, qui garantit les droits des consommateurs en Australie. Ce règlement nous oblige à fournir des informations claires et précises concernant nos services, nos tarifs, et nos conditions. Nous nous engageons également à offrir un service de qualité et à traiter nos clients de manière équitable et transparente.

Lois locales encadrant les services de conseil et d'accompagnement professionnel

En tant que consultants spécialisés dans l'éducation et le coaching professionnel, nous nous conformons aux lois locales et aux normes qui encadrent ce type de service. Nos pratiques sont alignées avec les exigences professionnelles de l'industrie du conseil, garantissant ainsi un service conforme aux standards australiens de qualité et d'éthique.

Nous mettons tout en œuvre pour garantir la légalité de nos pratiques et la protection des droits de nos clients, conformément à la législation australienne. Si vous avez des questions supplémentaires sur notre conformité légale, nous sommes disponibles pour vous fournir toutes les informations nécessaires

7. Politique Anti-Discrimination

Chez **Delty Consulting**, nous nous engageons fermement à offrir un service inclusif et équitable, où chaque client est traité avec respect et dignité, quelle que soit son origine, son genre, sa croyance ou son statut. Nous croyons que la diversité est une richesse et que chaque individu mérite d'être accompagné dans ses projets académiques et professionnels sans aucune forme de discrimination.

Engagement envers l'inclusion et le respect

Nous nous engageons à créer un environnement accueillant pour tous nos clients, en nous assurant que chacun bénéficie d'un traitement juste et égal. Nos services sont conçus pour répondre aux besoins individuels, tout en respectant la diversité des parcours, des cultures et des identités de nos clients.

Respect de l'Equal Opportunity Act 2010 (anti-discrimination)

Nous respectons pleinement l'**Equal Opportunity Act 2010**, qui vise à promouvoir l'égalité des chances et à interdire toute forme de discrimination sur la base de critères tels que la race, le genre, l'orientation sexuelle, le handicap, l'âge, les croyances religieuses ou toute autre caractéristique personnelle. Cette législation garantit que

nous offrons un environnement sans préjugés et sans discrimination, dans le cadre de toutes nos interactions avec les clients, partenaires et collaborateurs.

Nous nous efforçons de maintenir des standards éthiques élevés et d'assurer que notre approche soit respectueuse de la diversité, tout en offrant à nos clients une expérience de consultation positive et sans obstacles. Chez **Delty Consulting**, chaque personne est valorisée, écoutée, et soutenue dans ses objectifs professionnels et académiques, sans exception.

8. Politique de Réclamation et Résolution des Conflits

Chez **Delty Consulting**, nous nous engageons à offrir un service de haute qualité et à maintenir une relation transparente et respectueuse avec nos clients. Cependant, dans le cas où un client rencontre un problème ou souhaite exprimer une insatisfaction, nous mettons à disposition une procédure claire et équitable pour traiter les réclamations et résoudre les conflits de manière constructive.

Déposer une réclamation

Si un client souhaite déposer une réclamation, il peut le faire en suivant ces étapes simples :

1. **Contact initial** : Le client peut soumettre sa réclamation par email ou via le formulaire de contact sur notre site internet. Nous encourageons les clients à fournir des détails précis sur le problème rencontré.
2. **Accusé de réception** : Dès réception de la réclamation, nous envoyons un accusé de réception dans les 72 heures, confirmant que le problème a été pris en compte.

Délais de réponse

Nous nous engageons à traiter les réclamations dans un délai de **7 à 10 jours ouvrables**. Cela inclut l'examen de la réclamation, l'analyse des faits et la communication d'une solution ou d'un plan d'action pour résoudre le problème.

Étapes pour résoudre les conflits

1. **Médiation interne** : Si un conflit survient, nous proposons une médiation interne entre le client et notre équipe de consultants. Cette étape vise à comprendre les points de désaccord, à discuter des solutions possibles et à parvenir à une résolution amiable.

- 2. Recours externe :** Si le client estime que la médiation interne n'a pas abouti à une solution satisfaisante, il peut faire appel à un organisme de médiation externe, en accord avec la législation australienne sur la consommation et la résolution des conflits.

3. Engagement à résoudre les conflits

Notre priorité est de résoudre toutes les réclamations de manière juste et équitable. Nous nous engageons à rester transparents, à écouter attentivement chaque partie et à trouver des solutions qui répondent aux besoins et attentes de nos clients.

En cas de difficulté, nous encourageons nos clients à nous contacter rapidement afin de résoudre le problème le plus efficacement possible, tout en préservant une relation de confiance et de respect mutuel.

9. Politique de Sécurité Numérique

Chez **Delty Consulting**, nous prenons la sécurité des données personnelles de nos clients très au sérieux. Nous mettons en place des mesures rigoureuses pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la protection des informations collectées lors de l'utilisation de nos services en ligne.

Sécurisation de notre site Internet

Nous utilisons des **certificats SSL (Secure Sockets Layer)** pour garantir une communication cryptée entre notre site internet et les utilisateurs. Cela permet de protéger toutes les informations échangées, telles que les données personnelles, les informations de paiement, ou toute autre donnée sensible, contre les risques d'interception et de piratage.

Serveurs sécurisés

Les données des clients sont stockées sur des **serveurs sécurisés** qui respectent les normes de sécurité les plus élevées. Ces serveurs sont protégés par des pare-feu, des systèmes de détection d'intrusion et des mécanismes de cryptage avancés pour éviter tout accès non autorisé.

Protection contre les piratages et attaques

Nous mettons en œuvre des solutions de cybersécurité régulières, y compris des mises à jour fréquentes et des protocoles de sécurité renforcés, afin de contrer toute tentative de piratage ou d'intrusion malveillante. De plus, nous surveillons en permanence l'intégrité de nos systèmes pour détecter rapidement toute activité suspecte et y répondre immédiatement.

Formation continue et meilleures pratiques

Notre équipe suit des formations régulières sur les meilleures pratiques de sécurité numérique, garantissant ainsi que nos employés sont conscients des menaces potentielles et savent comment y faire face. Nous appliquons des politiques strictes pour l'accès aux systèmes internes, limitant l'accès aux données sensibles uniquement aux personnes autorisées.

Engagement envers la sécurité des utilisateurs

La sécurité des données personnelles est essentielle pour préserver la confiance de nos clients. En utilisant des technologies de pointe, des systèmes de sécurité robustes et des procédures de protection renforcées, **Delty Consultings** s'engage à offrir une expérience en ligne sûre et protégée, vous permettant ainsi de bénéficier de nos services en toute tranquillité.

10. Contact

Si vous avez des questions concernant nos politiques ou si vous souhaitez exercer vos droits en matière de confidentialité des données ou autres demandes, nous sommes là pour vous aider. Vous pouvez nous contacter de plusieurs manières :

- **Adresse e-mail** : infos@deltyconsulting.com
- **Numéro de téléphone** : +61 [0450 370 394]

Notre équipe se fera un plaisir de répondre à vos questions dans les plus brefs délais et de vous fournir toute l'assistance nécessaire.