



# CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

## DU THÉRAPEUTE

### & DU PRATICIEN BIEN-ÊTRE

Version 2026

#### **VOLVAMED — LA PLATEFORME BIEN-ÊTRE**

*À laquelle tout praticien référencé sur la plateforme*

*s'engage à adhérer sans réserve.*

**[support@volvamed.fr](mailto:support@volvamed.fr)**

## PRÉAMBULE

L'objectif de VOLVAMED est de permettre aux utilisateurs de bénéficier de l'apport des pratiques de bien-être et des médecines non conventionnelles dans un cadre sécurisé, éthique et respectueux de la personne.

Les pratiques proposées sur la plateforme s'inscrivent dans une démarche d'accompagnement global de la personne, sans se substituer à un acte médical ou paramédical réglementé.

Consciente des enjeux humains, relationnels et éthiques liés aux pratiques de bien-être, la société VOLVAMED a mis en place la présente Charte de déontologie, à laquelle tout praticien référencé sur la plateforme s'engage à adhérer sans réserve.

Dans le cadre de la présente Charte, le terme « Praticien » désigne tout professionnel référencé sur la plateforme VOLVAMED, exerçant une activité de bien-être ou de médecine non conventionnelle, également désigné par le terme « Thérapeute » dans le langage courant.

Cette Charte est alignée sur les principes fondamentaux développés par les principaux syndicats et associations représentatives des pratiques concernées.

## ENGAGEMENTS DÉONTOLOGIQUES DU PRATICIEN

*Le Praticien référencé sur VOLVAMED s'engage à respecter les principes suivants :*

**1**

### Humanité, respect et non-discrimination

Exercer son activité avec humanité, bienveillance et honnêteté, sans discrimination aucune, dans le respect de la dignité, des croyances, de la culture, de l'identité et de la vulnérabilité du client, et toujours dans son intérêt.

**2**

### Compétence et formation

Exercer uniquement dans le cadre de ses compétences, formations et certifications, et s'abstenir de toute pratique pour laquelle il ne disposerait pas des connaissances et qualifications nécessaires.

**3**

### Connaissance des contre-indications

Avoir une connaissance suffisante des contre-indications liées à sa pratique, et s'abstenir d'intervenir lorsqu'une situation pourrait présenter un risque pour la santé ou la sécurité du client.

**4 Orientation vers un professionnel compétent**

Orienter sans délai le client vers un médecin ou un autre professionnel de santé lorsque l'état de la personne dépasse le champ de compétences du Praticien ou nécessite un avis médical.

**5 Absence de promesse ou de garantie de résultat**

Ne jamais surestimer les effets de son accompagnement, ne pas promettre de guérison ou d'objectifs inaccessibles, et adopter une communication honnête, mesurée et responsable.

**5bis Communication responsable**

Le Praticien s'interdit notamment :

- toute promesse de guérison
- toute présentation mensongère ou exagérée
- toute utilisation abusive de témoignages ou avis
- toute communication susceptible d'induire le client en erreur quant à la nature, aux résultats ou aux limites de sa pratique

**6 Respect du suivi médical**

Ne jamais conseiller, inciter ou encourager un client à interrompre, modifier ou suspendre un traitement médical ou un suivi prescrit par un professionnel de santé, sauf s'il est lui-même légalement habilité à le faire.

**7 Non-substitution à l'acte médical**

Ne jamais se substituer à une décision médicale et rappeler, lorsque cela est pertinent, l'importance d'un suivi médical adapté.

**8 Respect des autres professions**

S'interdire tout discours dénigrant, diffamatoire, injurieux ou mettant en cause la compétence, la légitimité ou l'efficacité des professions de santé ou des autres pratiques de bien-être.

**9 Absence d'abus d'influence**

Ne pas tirer profit de la relation d'accompagnement ou de l'ascendant lié à son rôle, et exclure strictement toute forme de prosélytisme religieux, politique, idéologique ou sectaire.

10

**Respect de la liberté et de l'autonomie du client**

Laisser au client une liberté totale de choix thérapeutique, respecter ses décisions, son rythme, ses limites, et favoriser autant que possible son autonomie.

**CONSENTEMENT, TOUCHER ET CADRE RELATIONNEL**

11

**Consentement libre et éclairé**

Lorsque la pratique implique un contact physique ou un toucher, le Praticien s'engage à recueillir un consentement libre, éclairé et explicite du client avant toute séance, et à expliquer clairement :

- la nature du toucher éventuel
- les zones concernées
- les objectifs recherchés
- le déroulement de la séance

Le client doit pouvoir poser toutes les questions nécessaires et disposer d'un temps de réflexion suffisant.

12

**Respect des limites du client**

Le Praticien s'engage à :

- respecter strictement les limites exprimées verbalement ou non verbalement par le client
- adapter sa pratique en fonction du confort, de l'état émotionnel et du vécu du client
- interrompre immédiatement toute pratique en cas de refus, d'inconfort ou de retrait du consentement

Le consentement peut être retiré à tout moment, sans justification, et sans conséquence négative pour le client.

13

**Interdiction de tout comportement inapproprié**

Tout geste, attitude, propos ou comportement à caractère sexuel, ambigu, déplacé ou non consenti est strictement interdit.

Le Praticien s'engage à maintenir en toutes circonstances un cadre professionnel, sécurisé et respectueux, et à veiller à préserver l'intégrité physique, psychique et émotionnelle du client.

## HYGIÈNE, CONFIDENTIALITÉ ET CADRE LÉGAL

### 14 Secret professionnel et confidentialité

Respecter strictement le secret professionnel et la confidentialité des informations confiées par le client, conformément aux obligations légales et aux règles applicables en matière de protection des données personnelles.

### 14bis Confidentialité numérique

Le Praticien s'engage à adopter des mesures raisonnables afin de préserver la confidentialité des échanges, documents et données accessibles via les outils numériques utilisés dans le cadre de son activité sur VOLVAMED.

Le Praticien veille notamment :

- à sécuriser ses accès
- à préserver la confidentialité de ses identifiants
- et à éviter tout accès non autorisé aux données de ses clients

### 15 Hygiène et sécurité

Adopter des mesures d'hygiène personnelle et professionnelle adaptées, assurer la propreté et la sécurité du lieu de consultation, et garantir un environnement respectueux des normes sanitaires en vigueur.

### 15bis Consultations à distance

Lorsqu'il réalise des consultations à distance, le Praticien s'engage à maintenir un cadre professionnel, confidentiel et respectueux de la personne accompagnée.

Le Praticien veille à utiliser des conditions techniques et matérielles adaptées au bon déroulement de la consultation.

### 16 Transparence financière

Informar clairement les clients sur la nature des pratiques proposées, les objectifs de l'accompagnement, les tarifs, la durée et les modalités des séances, avant toute prise en charge.

### 16bis Utilisation éthique des outils numériques

Le Praticien s'engage à utiliser de manière responsable et proportionnée les outils numériques mis à disposition par VOLVAMED, notamment les fonctionnalités :

- d'envoi de SMS
- d'emails
- de rappels automatiques

- ou de demandes d'avis

Le Praticien s'interdit toute utilisation intrusive, abusive ou non conforme à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et de communication électronique.

17

## Conformité légale

Se conformer à l'ensemble des obligations légales, réglementaires et professionnelles applicables à son activité, ainsi qu'aux règles définies par VOLVAMED.

### Engagement final

Le Praticien reconnaît que le respect de la présente Charte constitue une condition essentielle de son référencement sur la plateforme VOLVAMED.

Tout manquement grave ou répété à ces principes pourra entraîner des mesures allant jusqu'à la suspension ou au retrait du référencement, conformément aux CGUP.