

Association professionnelle de coaching,  
de conseil et organisation

# Règlement de l'assurance qualité et du developpement de la qualité des conseillères et conseillers bso®

Pages	Contenus
2	Introduction et principes
3	Le portfolio qualité
3	Les différents éléments du portfolio
5	L'entretien de développement de la qualité
6	Autres conditions

## Introduction et principes

Cher membre actif ou futur membre bso,  
Chère lectrice, cher lecteur

Depuis le 1.1.2005, l'association professionnelle pour la supervision, le conseil en organisation et le coaching bso dispose d'un **système de qualité**. Ce système de qualité étant obligatoire pour tous les membres actifs du système, bso souhaite promouvoir le professionnalisme des conseillères et conseillers bso et contribuer à **l'amélioration continue** des prestations fournies par les membres actifs du bso. Les clientes et clients conseillés par le bso bénéficieront ainsi de prestations axées sur le résultat, vérifiables et durables s'ils mandatent une conseillère ou un conseiller bso.

Le système de qualité bso comprend des éléments structurels, de processus et de résultats. À la base de l'action et de la responsabilité du conseiller se trouvent **les directives d'éthique professionnelle** et **le code de déontologie du conseil bso**. La réflexion du processus de conseil et le rôle du conseiller ainsi que les évaluations et les réactions des clientes et clients encouragent la connaissance de soi et contribuent à l'amélioration de nos prestations. Les documents de réflexion, les visions et les formations continues permettent un contrôle rigoureux. Avec les documents de base – concept(s) de conseil et modèles de contrat -, ils forment le portfolio personnel de chaque membre actif bso. Le portfolio qualité constitue la base de **l'entretien de développement de la qualité** qui a lieu tous les 3 ans.

Les démarches concernant l'assurance qualité et l'amélioration de la qualité sont obligatoires pour tous les membres actifs bso à l'exception des membres en formation.

Pour les portfolios, le bso met des modèles à disposition. Ces modèles se trouvent sur le site [www.bso.ch](http://www.bso.ch) sous la rubrique «Qualité».

Nous sommes à votre disposition pour toute information complémentaire. Veuillez adresser vos questions par courriel à: [qualitaet@bso.ch](mailto:qualitaet@bso.ch)

## Le portfolio qualité

Le portfolio qualité comprend tous les documents (les principes de base, les concepts, les justificatifs, les formulaires, etc.) et si disponibles les preuves attestant par exemple des activités liées à l'enseignement, des publications spécialisées, des réseaux, etc.

Les 5 éléments du portfolio sont les suivants:

Objectif	Les membres bso disposent d'un ou de plusieurs concepts de consultation et renseignent le mandant de façon adéquate.
Normes	<ul style="list-style-type: none"><li>- Un ou plusieurs concepts informant des points essentiels de sa pratique de conseil, existent</li><li>- Ils répondent aux exigences du bso (directives éthiques et «code de déontologie du conseil») et renseignent concernant l'attitude, les aspects théoriques, les objectifs, la méthodologie employée ainsi que l'évaluation du processus de conseil</li></ul>
Documentation	Les concepts sont énoncés par écrit, par exemple par le biais de son propre site web, du matériel promotionnel, des brochures, etc.
Vérification	Entretien de développement de la qualité

## Les procédures contractuelles

Objectif	Les membres bso aménagent la procédure contractuelle de façon systématique, transparente et documenté
Normes	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les membres bso disposent d'un ou plusieurs modèles pour la procédure contractuelle orale ou écrite; ces derniers comportent les objectifs du processus de conseil, les modalités de l'évaluation de l'objectif fixé, la méthode de travail et les clauses de résiliation. Le contrat est établi conformément à l'éthique professionnelle et au code professionnel bso</li><li>- Le contrat contient une référence à l'organe de médiation (adresse, numéro de téléphone)</li></ul>
Documentation	Modèle de contrat et exemples.
Vérification	Entretien de développement de la qualité

## Évaluation et réactions des clientes/clients

Objectif	<ul style="list-style-type: none"><li>- Satisfaction du mandant concernant l'efficacité, l'achèvement des objectifs fixés et l'efficacité du processus de travail ainsi que des résultats obtenus</li><li>- En cas d'insatisfaction ou lors d'une interruption du processus de conseil, le conseiller ou la conseillère analyse les raisons d'entente avec le client</li></ul>
Normes	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les membres bso évaluent leur processus de consultation de façon systématique en ce qui concerne la satisfaction, la réalisation des objectifs fixés, l'efficacité, les processus et la durabilité par une sélection et/ou un aperçu des réactions des clientes/clients</li><li>- Aucune plainte fondée à dû être transmise à l'organe de médiation</li></ul>
Documentation	<ul style="list-style-type: none"><li>- Instruments d'auto-évaluation personnels (questionnaires, etc.)</li><li>- Exemples de la pratique</li></ul>
Vérification	Entretien de développement de la qualité

## Réflexion de l'action du conseiller et du processus de conseil en cours.

Objectif	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les membres bso reflètent leurs processus de conseil et présentent leur travail</li><li>- Ils développent leur action professionnelle et recherchent ensemble avec leurs collègues conseillères/conseillers ou lors de la supervision individuelle des solutions ou des options possibles pour des situations de conseil concrètes</li><li>- La réflexion s'oriente aux directives éthiques bso, au code de déontologie bso, à l'action et au rôle du conseiller ainsi qu'à l'application circonstanciée de la méthodologie</li></ul>
Normes	<ul style="list-style-type: none"><li>- En moyenne, 18 heures d'intervision ou 9 heures de supervision par an</li><li>- 1 analyse de processus documentée par an</li></ul>
Formes ou	Forme écrite, présentation orale de documents, enregistrement vidéo audio, observations etc.
Documentation	<ul style="list-style-type: none"><li>- Confirmation du processus de réflexion par les interlocuteurs (groupe d'intervision/circulaires Q, etc.), publications éventuelles</li><li>- Signature mutuelle dans un groupe d'intervision ou signature par le superviseur individuel</li></ul>
Vérification	Entretien de développement de la qualité



## Formation continue

Objectif	Les membres bso se forment de façon continue pour leur activité de conseil
Normes	<ul style="list-style-type: none"><li>- 60 heures en trois ans dont</li><li>- au moins 30 heures par le biais de formations externes</li></ul>
Formes	Cours, journées à thèmes, présentations, publications spécialisées, étude de la littérature spécialisée, entretiens de développement de la qualité
Documentation	<ul style="list-style-type: none"><li>- Liste des activités de formation continue</li><li>- Justificatif(s) de formation(s) externe(s)</li></ul>
Vérification	Entretien de développement de la qualité

## L'entretien du développement de la qualité

Objectif	<p>Les membres bso possèdent des connaissances approfondies complétées par une perspective d'expertise extérieure en ce qui concerne les objectifs de qualité décrits. Ils connaissent</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- leurs forces et faiblesses dans l'action professionnelle,</li><li>- la nécessité de l'action personnelle en vue d'en améliorer la qualité</li><li>- et les perspectives de développement pour leur propre activité de conseil</li></ul>
Norme	<p>Les membres bso fournissent dans un intervalle de trois ans la preuve qu'ils respectent les normes de qualité bso (confirmation avec signature au secrétariat général).</p> <p>Les nouveaux membres démontrent le niveau exigé 3 ans après leur adhésion.</p>
Formes	<ul style="list-style-type: none"><li>- Un entretien du développement de la qualité avec au moins deux personnes ou deux entretiens individuels</li><li>- Au moins un des interlocuteurs est un membre actif du bso.</li><li>- Le portfolio qualité et le respect des normes existantes garantissent le professionnalisme et constituent l'objet de l'entretien de développement de la qualité</li><li>- Les instruments possibles peuvent être les suivants: le groupe d'intervision, l'échange entre deux groupes d'intervision, les réseaux qualité, les réseaux de conseillères et de conseillers à créer ou les offres initiées par des instituts de formation</li></ul>
Droit de recours	Si, à l'occasion de l'entretien du développement de la qualité, on constate le non-respect des normes de qualité et si l'évaluation afférente est refusée, un recours peut être déposé auprès de la commission d'adhésion et de qualité

- Documentation - Compte rendu de l'entretien de développement  
- Envoi de la confirmation de la mise en œuvre au secrétariat général bso
- Vérification            Secrétariat général bso

### Autres conditions

Lorsqu'une conseillère/un conseiller bso ou un collectif de conseillers dispose d'un système de qualité systématique et documenté couvrant les objectifs de qualité du bso, la commission d'admission et de contrôle qualité sera à même d'entamer sur demande une **procédure d'équivalence de certification**.

La commission d'admission et de contrôle qualité est responsable de la réglementation lors d'une interruption de l'activité professionnelle ou d'autres situations spéciales. Les demandes afférentes doivent être adressées au secrétariat général bso bso.

### Dispositions finales

Ce règlement remplace la brochure Q de mars 2004. Il a été adopté avec effet immédiat par l'assemblée générale le 15 mars 2008.

Juin 2008