

# ASSOCIATION POUR LA QUALITÉ DU CONSEIL

| ÉCHANGER, LABELLISER, FORMER



[www.aqcera.net](http://www.aqcera.net)

AQCERA |   
Association pour  
la qualité du conseil

# QU'EST-CE QUE L'AQCERA ?



Créée en 1994, l'AQCERA est une association de consultants et formateurs, passionnés par leur métier, réunis autour d'un même objectif : garantir à leurs clients une qualité de prestation fondée sur l'éthique et la compétence.

## CONSULTANTS ET FORMATEURS

- *Faites reconnaître votre professionnalisme grâce au label qualité AQCERA.*
- *Enrichissez-vous par l'échange et développez votre potentiel de co-intervention.*
- *Développez votre activité par l'amélioration de vos pratiques.*

## PRESCRIPTEURS

- *Voyez en quoi nos pratiques de la qualité apportent des garanties professionnelles.*
- *Découvrez comment des esprits indépendants ont décidé de travailler ensemble.*
- *Aidez-nous à poursuivre notre développement au profit des entreprises et des organisations.*

## ENTREPRISES DU SECTEUR PRIVÉ ET PUBLIC

- *Constatez la plus-value des consultants labellisés Qualité AQCERA.*
- *Voyez les 17 engagements pris à votre service dans notre code de déontologie.*
- *Découvrez la richesse des compétences et la qualité des services de nos membres.*



## COMMENT DEVENIR ADHÉRENT ?

- *Découvrir...*

*Pour cela, nous vous inviterons à participer à l'un de nos « Café conseil ». Organisés tous les 2 mois, vous pouvez en consulter le planning sur le site [www.aqcera.net](http://www.aqcera.net). Cette participation est bien entendu libre et gratuite.*

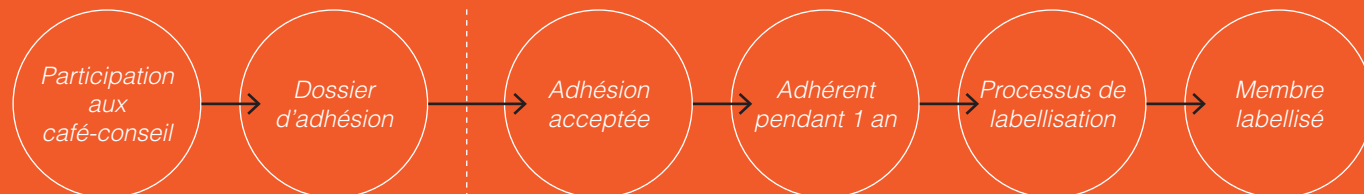
- *Adhérer...*

*Après une rencontre et l'envoi d'un dossier, nous vous confirmerons que vos activités ainsi que le cadre dans lequel vous les exercez sont bien conformes avec les valeurs et les statuts de l'AQCERA. Nous serons heureux de vous souhaiter la bienvenue comme nouvel(le) adhérent(e) !*

- *Juger sur pièces...*

*Vous pourrez alors, pendant un an, observer, participer aux différents temps forts de l'AQCERA (cafés conseils, commissions, séminaire d'été...). C'est ce qui vous donnera envie de vous engager dans le processus de labellisation.*

## DE LA DÉCOUVERTE À LA LABELLISATION



# COMMENT DEVENIR ADHÉRENT ?

**Sophie Attia - IDSA**

« l'AQCERA a indéniablement favorisé  
le développement de mon cabinet »





# L'AQCERA

## LE LABEL QUALITÉ

**Bernard Chartier**

« L'AQCERA est un espace d'enrichissement permanent »

## LE RÉFÉRENTIEL QUALITÉ

*Articulé autour de quatre axes, le référentiel qualité définit, pour chaque domaine, une finalité, des objectifs, auxquels sont associés des critères de référence. Fruit d'un travail collectif des membres de l'AQCERA, le référentiel qualité est l'un des outils utilisés dans le processus de labellisation des adhérents. À ce jour, il porte sur :*

- *l'adaptation du métier aux évolutions de l'environnement,*
- *l'exercice du métier dans le respect de la déontologie,*
- *la gestion du cabinet,*
- *la participation au développement de l'AQCERA.*

## LE PROCESSUS DE LABELLISATION

*C'est ce qui permet le passage du statut d'adhérent à celui de membre labellisé. Afin d'échapper aux risques des seuls mécanismes de cooptation, le processus de labellisation s'organise autour des étapes suivantes :*

- *audit d'une demi-journée sur la base du référentiel qualité,*
- *analyse du rapport d'audit par le bureau de l'AQCERA,*
- *passage de l'adhérent devant le Comité d'Admission, composé de membres de l'AQCERA, de prescripteurs et d'utilisateurs de conseils.*

## L'ÉVALUATION DE FIN DE MISSION

*Chaque consultant s'engage à réaliser une évaluation de fin de mission avec son client après une période permettant d'en mesurer les résultats effectifs.*

*La particularité réside dans le fait que la première partie, sur en-tête AQCERA, est commune à tous les consultants. La seconde partie, elle, est personnalisée pour tenir compte des spécificités de chacun et/ou du contexte de l'intervention (ponctuelle ou récurrente).*

## VOICI 7 RAISONS DE VOUS INTÉRESSER À L'AQCERA

- *Pour devenir membre labellisé, les consultants de l'AQCERA présentent leur candidature devant le comité d'admission dans lequel siègent des représentants du monde de l'entreprise. Les membres de l'AQCERA ne le sont pas par cooptation mais sont labellisés par vos pairs.*
- *Les consultants, par leur adhésion, s'engagent à agir dans le respect de l'éthique professionnelle définie dans notre code de déontologie. Comme nous, vous savez que l'adhésion à des valeurs fortes, constitue un élément de valeur ajoutée.*
- *Même si l'AQCERA est capable d'accueillir, via un système de parrainage et d'accompagnement, de « jeunes » consultants, les membres de l'AQCERA possèdent un niveau élevé d'expertise et d'expérience professionnelle.*
- *L'AQCERA est ouverte, sans exclusivité, à toutes les disciplines et fonctions du conseil. Ainsi, vous trouverez à l'AQCERA des compétences couvrant toutes les fonctions de l'entreprise, de la stratégie à l'opérationnel.*
- *Dans un monde de plus en plus complexe, il est essentiel de connaître ses limites d'une part, d'être capable de travailler ensemble d'autre part. Ainsi, vous trouverez chez les membres de l'AQCERA une très forte capacité à mobiliser des ressources complémentaires avec une pratique permanente de la co-intervention.*
- *Animés par une même volonté de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue, les consultants s'engagent à pratiquer une évaluation systématique de fin de mission. C'est, pour les entreprises, une garantie de qualité et de pérennité.*
- *Enfin, l'AQCERA n'est ni un réseau d'affaires, ni une tête de pont commerciale. Ainsi, vous pourrez établir une relation directe consultant - entreprise sans commission ni frais supplémentaire.*



ENTREPRENEURS,  
POURQUOI FAIRE APPEL  
À UN CONSULTANT  
**AQCERA ?**

**Laurent Annino - A3DIMENSIONS Communication**

« l'AQCERA a favorisé la notoriété de notre agence  
par la reconnaissance d'un label qualité »



# LE CODE DE DÉONTOLOGIE

## ARTICLE 1

*C'est le Conseil, personne physique, qui est agréé, sous réserve qu'il réponde aux critères de référence du Label AQCERA et que le Cabinet dont il est éventuellement salarié et/ou associé réponde aux exigences du présent Code de déontologie.*

## ARTICLE 2

*Le conseil et la formation action sont les activités principales du consultant. Ils figurent dans l'objet social de la structure.*

## ARTICLE 3

*Dans sa proposition écrite, préalable à toute mission, le Conseil stipule clairement : le contexte et l'objet de l'intervention, les résultats attendus et leur formalisation, la démarche proposée, les méthodes et outils utilisés, le planning, les points de contrôle d'avancement des travaux.*

## ARTICLE 4

*Le nom et la qualité des intervenants figurent dans la proposition au Client. Le Conseil obtient l'accord de son client avant l'introduction de nouvelles compétences.*

## ARTICLE 5

*Dans toutes les interventions, le signataire de la proposition est le seul maître d'œuvre. Il a la responsabilité globale des collaborateurs et de la bonne fin de la mission.*

*Le Conseil s'engage à atteindre les résultats définis dans le contrat passé avec le Client et à assurer, ou faire assurer, l'achèvement de la mission. En cas de défaillance, il s'engage à fournir des compétences, au moins équivalentes.*

## ARTICLE 6

*Le Conseil s'engage sur un montant et une durée d'intervention. Les honoraires demandés font partie de l'offre écrite, correspondent à ce qui est décrit. Les éventuelles modalités de renégociation figurent clairement dans la proposition.*

## ARTICLE 7

*La solution, le diagnostic, les "livrables" ne sont pas "prédictibles". Par solution, nous comprenons une technologie, un mode d'organisation, un produit, un fournisseur voire un prestataire. Le Conseil maintient une activité de veille pour offrir une réelle diversité de solutions à ses clients.*

## ARTICLE 8

*Pour développer l'autonomie du client, le Conseil favorise le transfert de son savoir-faire, méthodes et outils.*

## ARTICLE 9

*Le Conseil s'engage à refuser une mission hors de ses compétences. S'il propose ou recommande des Conseils, ceux-ci adhèrent à l'esprit du code de déontologie de l'AQCERA.*

**ARTICLE 10**

*Le Conseil est rémunéré par le salaire ou les honoraires librement convenus avec son mandant. Il s'engage à être financièrement indépendant des solutions préconisées.*

**ARTICLE 11**

*Outre les points d'étape, le conseil réalise avec le Client une évaluation de fin de mission afin d'en mesurer et analyser les résultats effectifs. En cas de difficultés, le Client pourra solliciter l'aide et/ou l'arbitrage du Garant du présent code de déontologie, personnalité indépendante de l'AQCERA. Il devra en avvertir le Conseil.*

**ARTICLE 12**

*Le Conseil est lié par le secret professionnel. Il s'engage donc à une totale confidentialité sur toutes les informations, de quelque nature qu'elles soient, que son Client a été amené à lui communiquer. Il ne mentionne des références nominales qu'après accord préalable explicite des Clients concernés.*

**ARTICLE 13**

*Le Conseil demande l'autorisation de son Client s'il est sollicité pour intervenir chez son concurrent direct sur une mission de même nature et ce pendant une période d'un an après achèvement de la première mission.*

**ARTICLE 14**

*Le Conseil respecte ses confrères. S'il dispose d'informations et/ou documents de l'un d'eux, il n'en tire pas d'avantage concurrentiel et s'interdit tout plagiat*

**ARTICLE 15**

*L'adhésion du Conseil à l'AQCERA implique sa participation active aux travaux de l'AQCERA visant à valoriser le métier de Conseil et à développer ses propres compétences. Le Conseil adhère à la démarche de progrès générée par le référentiel qualité de l'AQCERA.*

**ARTICLE 16**

*Le conseil s'engage à rendre ses pratiques plus responsables au sens de la RSE et à partager ses pratiques à des fins de mutualisation au sein de l'association. La RSE, Responsabilité Sociétale des Entreprises, est l'application des principes de Développement Durable au monde de l'entreprise.*

**Article 17**

*Le Conseil respecte l'esprit et le déroulement des procédures d'obtention des Aides Publiques. Il les fait connaître et est force de proposition vis-à-vis des Pouvoirs Publics pour faire évoluer ces dispositions et les adapter aux besoins des entreprises.*

# Le séminaire d'été AQCERA

*Un moment fort de la vie de l'association  
pour approfondir un sujet  
de développement personnel  
et/ou de pratiques professionnelles :*

- *2 jours en résidentiel pour allier  
convivialité et séquences de travail*
- *animation par un expert  
reconnu du sujet*

Conception : artenium - @iStockPhoto

**ASSOCIATION POUR LA QUALITÉ DU CONSEIL EN RHÔNE-ALPES**

Villa Créatis // 2, rue des Mûriers // 69 009 Lyon

E-Mail : [info@aqcera.com](mailto:info@aqcera.com)

[www.aqcera.net](http://www.aqcera.net)

AQCERA | 

Association pour  
la qualité du conseil