

Règlement bso | Assurance et développement de la qualité

Introduction et principes

Depuis le 01.01.2005, l'association professionnelle de coaching, de supervision et de conseil en organisation bso dispose **d'un système de qualité**. Avec ce système de qualité obligatoire pour tous les membres actives ou actifs, le bso veut promouvoir le professionnalisme des conseillères et conseillers bso et contribuer à **l'amélioration continue** des services fournis par les membres actives ou actifs bso. Pour les clients de conseillères et conseillers bso, cela signifie obtenir des prestations orientées vers les résultats, vérifiables et durables lorsqu'ils confient un mandat à une conseillère ou un conseiller bso.

Le système qualité bso comprend des éléments de structure, de processus et de résultats

Les directives éthiques bso constituent la base de l'action et de la responsabilité en matière de conseil. La réflexion sur les processus de conseil et sur le rôle de conseillère ou conseiller bso ainsi que les évaluations et les feedbacks des clients favorisent la connaissance de soi et contribuent à l'amélioration de nos services. La documentation des réflexions, des interventions / supervisions et des formations continues permet la vérifiabilité.

Avec les documents de base - concept(s) de conseil, modèles de contrats - ils constituent le **portfolio** personnel de chaque membre active ou actif bso. Le portefeuille qualité constitue la base de **l'entretien de développement de la qualité** qui a lieu tous les trois ans.

L'assurance qualité et le développement de la qualité sont obligatoires pour tous les membres actives ou actifs bso.

Le bso met à disposition des modèles pour les portfolios. Ceux-ci se trouvent sur le site Internet www.bso.ch dans le domaine réservé aux membres, sous la rubrique Q-SYSTEM

Pour toute question, le service Admission et qualité bso (qualitaet@bso.ch) est à votre disposition

Le portefeuille de qualité

Le portefeuille de qualité comprend tous les documents (bases, concepts, preuves, formulaires, etc.) et, le cas échéant, d'autres éléments propres, par exemple sur les activités d'enseignement, les publications spécialisées, les réseaux, etc.

Chacun des 5 éléments du portefeuille est défini comme suit :

Concept de consultation

Objectif

- > Les membres bso disposent d'un ou de plusieurs concepts de conseil actuels et renseignent les mandants à ce sujet.

Standards

- > Il existe un ou plusieurs concepts qui renseignent sur des points essentiels de sa propre pratique de conseil.
- > Ils répondent aux exigences du bso (directives éthiques bso) et font des déclarations sur l'attitude fondamentale, la référence à la théorie, les objectifs, les méthodes et l'évaluation.

Documentation

- > Concepts formulés par écrit, p. ex. site web propre, matériel publicitaire approprié, brochures, etc.

Examen

- > Entretien de développement de la qualité

Procédure de contrat**Objectif**

- > Les membres bso organisent le processus de contractualisation de manière systématique, transparente et documentée.

>

Standards

- > Les membres bso disposent d'un ou de plusieurs modèles écrits pour la contractualisation orale ou écrite avec convention d'objectifs, mode de travail, évaluation et dispositions de dissolution.
- > Le contrat fait référence aux directives éthiques bso.
- > Le contrat contient une référence au service de médiation (adresse, téléphone).

Documentation

- > Modèle de contrat personnel et exemples

Examen

- > Entretien de développement de la qualité

Évaluation et feed-back des clients**Objectifs**

- > Les mandants des membres bso sont satisfaits de l'efficacité, de la réalisation des objectifs et de la durabilité du conseil.
- > En cas d'insatisfaction ou d'abandon, la conseillère ou le conseiller bso en examine les raisons, si possible avec le client ou la cliente.

Standards

- > Les membres bso évaluent systématiquement leurs processus de conseil en termes de satisfaction, d'atteinte des objectifs, d'efficacité, de processus et de durabilité grâce à des feedbacks sélectionnés et/ou synthétisés des clients.
- > Le service de médiation n'a reçu aucune plainte justifiée.

Documentation

- > Outils d'évaluation personnelle (questionnaire, etc.)
- > Exemples tirés de la pratique

Examen

- > Entretien de développement de la qualité

Réflexion sur l'action de conseil et les processus de conseil en cours**Objectifs**

- > Les membres bso réfléchissent à leurs processus de conseil et présentent leur travail.
- > Ils/elles développent leur action professionnelle et cherchent des solutions et des variantes à des situations concrètes de conseil avec des collègues conseillères ou conseillers et/ou dans le cadre d'une supervision individuelle.
- > La réflexion se focalise sur les directives éthiques bso, l'action de conseil et le(s) rôle(s) de conseillère(s) ou conseiller(s) bso ainsi que l'utilisation professionnelle des méthodes.

Normes

- > En moyenne 18 heures d'Intervision ou 9 heures de supervision individuelle par an.
- > 1 analyse de processus documentée par an.

Formes

- > Forme écrite, présentation orale avec documents, vidéo / enregistrement, observation, etc.

Documentation

- > Confirmation de la réflexion par les partenaires de l'entretien. (Groupe d'Intervision / cercle de qualité, etc.), éventuellement publication.
- > Signature mutuelle dans le groupe d'Intervision ou signature par le·la superviseur·e individuel·le.

Examen

- > Entretien de développement de la qualité

Formation continue**Objectif**

- > Les membres bso suivent une formation continue en vue de leur activité de conseil.

Standards

- > 60 heures sur une période de trois ans
- > dont au moins 30 heures auprès de prestataires de formation continue externes.

Formes

- > cours, colloques, discours spécialisés, publications spécialisées, étude de la littérature,
- > Entretiens de développement de la qualité.

Documentation

- > liste des activités de formation continue organisées par le candidat lui-même
- > Preuve(s) de formation(s) continue(s) externe(s)

Examen

- > Entretien de développement de la qualité

L'entretien de développement de la qualité

Objectif

Les membres bso ont un point de vue extérieur complété par une perspective professionnelle et des connaissances en rapport avec les objectifs de qualité décrits. Ils reconnaissent

- > leurs propres forces et faiblesses dans l'action professionnelle,
- > la nécessité d'agir personnellement pour améliorer la qualité
- > des perspectives de développement pour leur propre activité de conseil.

Standards

- > Les membres bso apportent tous les trois ans la preuve qu'ils remplissent les standards de qualité bso. (confirmation avec signatures à envoyer au secrétariat).
- > Les nouveaux membres ou les membres transférés fournissent leur justificatif au cours de la 3^{ème} année suivant l'année d'entrée.

Formes

- > Entretien de développement de la qualité avec au moins 2 personnes ou 2 entretiens avec deux individus.
- > Au moins un·e interlocutrice ou interlocuteur est membre active ou actif bso.
- > Base du discours professionnel et donc objet de l'entretien de développement de la qualité porte sur le portefeuille de qualité et le respect des normes prescrites.
- > Les formes possibles sont : le groupe d'Intervision, l'échange entre deux groupes d'Intervision, les cercles de qualité, les nouvelles plates-formes à créer. Des plateformes de conseillères ou conseillers ou des offres initiées par des instituts de formation continue.

Droit de recours

- > Si, lors de l'entretien de développement de la qualité, le non-respect des standards de qualité est constaté et que l'évaluation correspondante est refusée, un recours peut être déposé auprès de la Commission d'admission et de qualité du bso.

Documentation

- > Compte rendu des résultats de l'entretien de développement
- > Envoyer la confirmation de la réalisation au secrétariat bso

Vérification

- > Secrétariat bso

Non-respect de l'entretien de développement de la qualité

Les membres qui

- > ne fournissent pas la confirmation de la réalisation de l'entretien de développement de la qualité dans les délais ou conformément à l'accord conclu
- > changer leur statut de membre en "passif",
- > quitter le bso

ne peuvent plus se présenter sur le marché en tant que "Conseillère bso" ou "Conseiller bso".

Absence de preuve de l'entretien de développement de la qualité

L'absence de preuve de l'entretien de développement de la qualité entraîne l'exclusion du bso conformément à l'article 8, paragraphe 2, des statuts. En cas de demandes correspondantes, une transformation en membre passif est possible.

Procédure de reconnaissance d'équivalence

Si une conseillère ou un conseiller bso ou un collectif de conseillères et conseillers bso dispose d'un système de qualité systématique et documenté qui couvre les objectifs de qualité du bso, la Commission d'admission et de qualité bso peut, sur demande, effectuer une procédure de reconnaissance d'équivalence.

Réglementation en cas d'interruption de carrière

La commission d'admission et de qualité est compétente pour les réglementations en cas d'interruption de la profession ou d'autres situations particulières. Les demandes doivent être adressées au secrétariat bso.

Dispositions finales

Ce règlement remplace la brochure qualité de mars 2004. Il a été approuvé par l'assemblée générale du 15.03.2008 et mis en vigueur avec effet immédiat.

Les compléments concernant la non-réalisation de l'entretien de développement de la qualité et l'absence de preuve de l'entretien de développement de la qualité ont été décidés lors de l'assemblée générale du 01.04.2017 et sont entrés en vigueur à la même date.

Les adaptations rédactionnelles concernant les "directives éthiques bso" et le langage non sexiste ont été décidées par le comité directeur du bso lors de sa réunion du 31.08.2021 et mises en vigueur avec effet immédiat.

Stand : 16.11.2021