



# Quater

EXPERT EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

## LIVRET D'ACCUEIL



 09 53 27 04 14

 [qualite@quater.fr](mailto:qualite@quater.fr)

 [www.quater.fr](http://www.quater.fr)

Quater® est un Organisme de formation  
enregistré sous le N° 93 06 08761 06,  
auprès du Préfet de la Région PACA.  
*Livret d'accueil - V.2.3 04 10 2021*

## Bienvenue dans le Réseau QUATER® !

*Merci de nous avoir choisis pour vous accompagner dans ce projet qui vous tient à cœur.*

*Avec votre consultant(e) labélisé(e) Quater®, vous êtes prêt(e) à "changer pour le meilleur". Notre vision inconditionnellement positive sur le potentiel de chacun est au service de votre épanouissement.*

*Notre réseau d'experts en évolution professionnelle est soumis à des normes qualité rigoureuses. La Direction du Centre et son service Qualité sont joignables à tout moment durant votre parcours.*

### DIRECTEUR DU CENTRE DE BILAN À CONTACTER :



**Jean Christophe AICARD**

E-mail : [jean-christophe.aicard@quater.fr](mailto:jean-christophe.aicard@quater.fr)

### LE SERVICE QUALITÉ :

L'adresse e-mail du service qualité est : [qualite@quater.fr](mailto:qualite@quater.fr)

Le service peut aussi être joint par téléphone au **09 53 27 04 14**, sans surcoût.

Pour toute question que vous ne souhaitez pas aborder avec votre consultant(e), vous pouvez contacter le directeur du centre ou le "service Qualité".

## OBJET ET CONTENU DU LIVRET D'ACCUEIL

Le cabinet Quarter® est un centre de bilan dématérialisé, présent sur la majeure partie du territoire avec une équipe de plusieurs dizaines de consultant(e)s implantés localement. Vous trouverez dans ce livret les standards du cabinet ainsi que les conditions matérielles de réalisation de nos prestations.

La qualité de la prestation repose sur un engagement réciproque, autour de trois valeurs :

### 1 DISPONIBILITÉ

Les modalités de contacts, les horaires et la réactivité.

### 2 CONVIVIALITÉ

Les aspects matériels, le confort et les services.

### 3 CONFIDENTIALITÉ

Les conditions nécessaires pour des entretiens de qualité.

## 1 DISPONIBILITÉ : MODALITÉS DE CONTACTS, HORAIRES ET RÉACTIVITÉ

### LE CABINET QUATER® :

Les services "Qualité" ainsi que les services "Administratifs" et "Comptable" du cabinet Quarter® sont habituellement joignables par téléphone aux heures de bureau. Si le temps d'attente est trop long (ce qui peut arriver à certaines périodes), préférez le courrier électronique : vous aurez une réponse en moins de 48h ouvrées.

### LES RELATIONS AVEC VOTRE CONSULTANT(E) :

#### L'agenda de votre prestation :

Votre consultant(e) reçoit sur des horaires étendus, mais comme il(elle) ne peut matériellement pas travailler 70h par semaine sans prendre de congés, il(elle) vous indiquera personnellement ses disponibilités.

Sachez tout de même, au moment de définir le calendrier de votre accompagnement, qu'il n'est pas rare pour votre consultant(e) d'avoir des entretiens professionnels entre 12h et 14h, ou après 17h et jusqu'à 20h. Le samedi en matinée est aussi un créneau possible.

Donc, votre consultant(e) peut vous recevoir en entretien ou avoir vos entretiens à distance de 9h à 20h du lundi au vendredi et de 9h à 13h le samedi.

## Les imprévus :

Sur un accompagnement de plusieurs semaines, il est normal de voir survenir des changements dans les agendas. La règle est de prévenir 48h à l'avance, par e-mail ou SMS. Pour remplacer un rendez-vous, il n'y a parfois pas d'autre solution que de tout décaler d'une semaine : il est donc souhaitable, au moment de s'engager sur des dates de début et de fin, de prévoir plus grand.

## Les contacts hors rendez-vous :

Le déroulement normal de l'accompagnement prévoit des périodes de travail personnel et de recherche documentaire et vous pouvez avoir des questions à poser : votre consultant(e) répondra à vos e-mails dans les 48h. Il est aussi possible que vous ayez convenu avec votre consultant(e), de pouvoir échanger par d'autre moyen : WhatsApp, Telegram, WeChat... les possibilités sont nombreuses. Aussi, est-il plus raisonnable de s'en tenir aux moyens convenus, pour éviter que des messages importants ne se perdent.

## 2 CONVIVIALITÉ : ASPECTS MATÉRIELS, CONFORT ET SERVICES

### Nos standards pour un bon déroulé de votre prestation :

#### ■ EN DISTANCIEL :

##### Visio :

Pour les entretiens en distanciel, il est important de choisir l'application qui fonctionne le mieux compte tenu de votre installation et de votre réseau. Votre consultant(e) vous en proposera plusieurs, mais si rien ne fonctionne, le téléphone risque d'être le meilleur moyen de communication.

Pour le premier entretien, un temps de réglage est parfois nécessaire.

##### Fichiers :

Les supports pédagogiques et les documents administratifs sont nécessairement dématérialisés : ils sont sous forme de fichier électronique et leur usage nécessite un matériel courant mais qui vous manque peut-être. Votre consultant(e) vous aidera à les utiliser au mieux, mais dans certains cas, vous risquez de ne pas avoir d'autre choix que de les imprimer. Et pour les documents administratifs, de les photographier pour les retourner à votre consultant(e).

##### Cahiers imprimés :

Il est possible d'obtenir les supports pédagogiques sous forme de cahier broché, dont le coût de l'impression et de la livraison peut paraître conséquent. Parlez-en à votre consultant(e). Ce coût supplémentaire peut être engagé sur votre CPF.

## ■ EN PRÉSENTIEL :

Vous avez choisi de vous déplacer pour rencontrer votre consultant(e) : nous attachons une grande importance à la qualité des lieux où vous êtes reçu(e). Un bon accueil participe d'une bonne relation.

### L'adresse :

L'adresse doit être simple à trouver, mais quoiqu'il en soit votre consultant(e) donnera de son temps pour vous guider lors de votre première visite.

### La surface :

Un bureau d'entretien pour deux personnes doit faire au moins 10 m<sup>2</sup> de surface (AFNOR NF X 35-102).

### L'agencement du bureau :

Vous devez pouvoir être confortablement installé(e) et disposer de place pour déposer vos affaires : idéalement une table ronde d'au moins 1 m de diamètre, un porte-manteau, un siège supplémentaire...

### Les rafraîchissements :

Vous devez pouvoir vous désaltérer : de l'eau minérale sera disponible. Votre consultant(e) vous proposera aussi des boissons chaudes et/ou fraîches. Enfin, comme durant les entretiens notre cerveau dépense beaucoup d'énergie, des friandises seront également proposées.

Enfin, les locaux sont évidemment équipés de sanitaires. Merci de respecter les informations indiquées sur la signalétique et de veiller au maintien de la propreté et de l'hygiène des lieux.

### Matériel informatique :

Les supports pédagogiques dématérialisés nécessitent que vous soyez équipé(e) d'un matériel informatique adapté, mais aussi, d'un accès à internet. Si ce n'est pas le cas, nous pouvons mettre à votre disposition un espace de travail ainsi qu'un ordinateur pour ce faire. Dans ce cas, merci d'en faire la demande à votre consultant(e) pour organiser cette séance.

## PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP :

Nous vous donnons une information précise et complète sur l'accessibilité des locaux, mais aussi sur la qualification du(de la) consultant(e) à vous accompagner. A défaut, nous vous avons orienté sur un partenaire institutionnel ou un concurrent à même de répondre efficacement à vos besoins et à vos attentes.

## 3 CONFIDENTIALITÉ : CONDITIONS NÉCESSAIRES POUR DES ENTRETIENS DE QUALITÉ

Votre consultant(e) est tenu au secret professionnel régi par le Code Pénal (articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal). Pour qu'il soit scrupuleusement respecté, des précautions sont nécessaires : veillez au contenu de vos échanges dans les espaces ouverts (salles d'attente, couloirs ou cages d'ascenseur, etc.).

**Il est indispensable que votre consultant(e) vous reçoive dans un bureau fermé et suffisamment insonorisé.**

Tous les échanges ayant lieu dans le cadre des entretiens avec votre consultant(e), les résultats des tests et questionnaires, les synthèses intermédiaires ou finales, les documents de travail ou de prospectives pour l'accompagnement à la création d'entreprise sont strictement confidentiels. Ils ne pourront en aucun cas être communiqués à des tiers, quels qu'ils soient, sauf par vous-même.

Par ailleurs, nous attirons votre attention sur le fait que tous les documents vous concernant, sous quelque format que ce soit (papier ou électronique), seront détruits à l'issue de la prestation, soit à la date du rendez-vous de suivi à 6 mois. Seront conservés, les informations comptables et les questionnaires de satisfactions. Vos coordonnées de contact et éventuels comptes en lignes (drive ou box du cabinet, compte CentralTest, etc.) seront supprimés, sauf en cas de demande expresse de votre part, et pour une durée définie. Merci de conserver précieusement les informations utiles, car aucune copie ne pourra vous être fournie en cas de perte et ce conformément au Code de Travail qui régit la réalisation de nos prestations.



## ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

L'expérience nous a montré que pour réussir votre formation, certaines attitudes étaient gagnantes.

Voici les engagements qui nous semblent indispensables.

### **Votre consultant(e) Quater® s'engage à :**

- Se montrer réactif(ve), disponible, bienveillant(e) et positif(ve) à toutes les étapes de votre bilan de compétences.
- Donner le meilleur de soi-même en mettant à votre disposition toute son expertise dans le domaine de l'emploi et de la formation.
- Garder confidentielle l'intégralité de vos échanges dans le respect de la loi.
- En cas d'impossibilité à assurer l'un des rendez-vous programmés, vous prévenir par e-mail au moins de 48h à l'avance, en vous proposant une nouvelle date de rendez-vous.

### **En tant que bénéficiaire, vous vous engagez :**

- À être "acteur(trice)" de vos démarches, et effectuer, dans les délais prévus, l'ensemble des préconisations, (enquêtes, démarches, courriers, recherches d'informations, etc.).
- En vous montrant authentique et sincère dans les échanges, en vous ouvrant à de nouvelles façons d'envisager votre environnement.
- À rencontrer au moins deux professionnels des secteurs d'activité visés, de façon à découvrir des métiers, développer vos réseaux et / ou valider votre projet,
- En cas d'impossibilité à assurer l'un des rendez-vous, à prévenir votre consultant(e) par e-mail au moins 48h à l'avance en proposant une nouvelle date de rendez-vous.

## EN SAVOIR PLUS SUR QUATER®

### QUATER® SARL

Organisme de formation enregistré sous le numéro 93 06 08 761 06 auprès du Préfet de la Région PACA. Le numéro SIREN de l'organisme de formation est le 443 180 195 000 44, son adresse postale est Porte de l'Arenas, Hall C, 6<sup>ème</sup> étage, 455, promenade des Anglais à Nice (06200).

 **09 53 27 04 14**

 **qualite@quater.fr**

 **www.quater.fr**



<https://www.linkedin.com/company/quater-%C3%A9volution>



facebook

<https://www.facebook.com/QuaterNice/>



<https://g.page/r/CWnFsBWpTMc2EAE>

Et son fondateur : Jean Christophe Aicard



<https://www.linkedin.com/in/jc-aicard>

