



QCD-Consulting

Qualité Coût Délai

Charte Déontologique et CGV

QCD-Consulting – Qualité Coût Délai – Améliorer durablement votre performance

www-qcd-consulting.com +33 (0)6 15 12 12 53

15 r Léry - le Temps Perdu 27400 Louviers-Incarville

SAS au capital de 40 000 € Siret 451 446 298 00023 N° FPC : 2327 01712 27

Madame, Monsieur, cher.e Client.e,

Pour vous faire bénéficier d'un retour rapide sur investissement, voici les règles et les CGV que nous nous appliquons.

1- Sécuriser vos processus

QCD-Consulting est très vigilant aux conséquences des actions menées dans le cadre de ses interventions. Lors des opérations conjointes, vous restez toujours maître et décideur des actions proposées par l'équipe projet de façon à ne pas engager inopinément d'actions présentant un risque de sécurité, ni de qualité ou de délai pour les produits ou les prestations livrés. Nous respectons vos consignes de sécurité. En cas de mise en cause de la responsabilité de QCD-Consulting, celle-ci a contracté une assurance responsabilité civile. L'indemnité complémentaire éventuelle ne pourra excéder le montant du marché et ne pourra pas concerner les pertes d'exploitation ou les pertes de chance.

2- Réaliser une prestation de Qualité

- ✓ Nous concevons pour vous une prestation adaptée, c'est à dire qui correspond à vos besoins explicites et implicites, en vous apportant notre savoir-faire pour définir ces besoins. Nous définissons avec vous:
 - des objectifs et nous les mesurons,
 - un planning et nous le respectons scrupuleusement, en le mettant à jour selon vos contraintes
 - des conditions claires de réussite notamment celles qui dépendent de vous : implication de la direction, disponibilité des équipes, dépenses annexes éventuelles etc.
- ✓ Nous pratiquons l'amélioration continue de nos outils et méthodes, notamment en sollicitant votre avis. Nous participons aussi à votre amélioration continue Qualité, Sécurité et Environnement, notamment sur les aspects réglementaires que nous détectons.
- ✓ Nous nous engageons à l'équité de traitement des personnes en toutes circonstances, telles que formation, formation-action terrain et coanimation en situation professionnelle et nous veillons en particulier à l'égalité Femme/Homme et à prévenir toute autre forme de discrimination.
- ✓ Nous vous encourageons à contacter par Email, le secrétariat de QCD-Consulting, si vous rencontriez un problème lors d'une prestation. Votre problème sera pris en charge quel qu'il soit.

3- Minimiser vos coûts globaux.

- ✓ Nous recherchons des relations durables avec vous et nous établissons des offres intégrant un partage des gains de productivité. Dans le même esprit, **nous vous ferons bénéficier d'une commission pour toute prescription.**
- ✓ Nous menons des actions terrain qui vous assurent un changement de la situation en fin de mission et nous vous transférons nos méthodologies.
- ✓ Le temps de notre prestation est réduit au strict minimum : à la fois par des intervention courtes et par un temps global minimisé
- ✓ Nous utilisons le plus possible les moyens existants dans l'entreprise, aussi bien en termes humains que matériels. Nous mettons en place des solutions prototypes très peu coûteuses (ingénierie carton, formulaire provisoire, routine sous Excel, ...) qui permettent d'investir à coup sûr et qui réduisent l'investissement au strict nécessaire.
- ✓ Nous vous faisons profiter de notre expérience et de notre savoir en optimisation des dépenses (consommables, organisation, fournisseurs, ...)

4- Minimiser les délais

- ✓ Nous minimisons nos délais d'intervention et de réalisation des prestations en nous adaptant aux horaires, disponibilités et contraintes de nos Clients :
 - Nous fractionnons nos interventions pour perturber le moins possible, pour laisser du temps à l'appropriation de la méthodologie et action autonome de vos équipes.
 - Nous intervenons si besoin à plusieurs consultants pour respecter les délais que vous avez souhaités.

5- Pérenniser & transférer notre savoir-faire

- ✓ Notre but principal est de **vous rendre capables de mener seuls les opérations** pour lesquelles nous intervenons. Nous identifions avec vous les « experts », les « référents de la méthodologie » que nous coachons spécialement pour nous assurer de l'appropriation complète et correcte de nos méthodes et outils.
- ✓ Nous adaptons et personnalisons nos outils à vos particularités. Nous vous transmettons tous les outils et leurs supports informatiques (formulaires...) nécessaires.
- ✓ Nous vous assurons une assistance entre nos interventions et après notre mission, notamment par la diffusion gratuite des améliorations des formulaires. Une assistance téléphonique et par Email est intégrée à nos prestations pendant les 3 mois qui suivent la fin de notre intervention. En cas de difficulté importante, une intervention sur site pourra être négociée.

6- Confidentialité & Corruption

- ✓ Les intervenants de QCD-Consulting s'engagent en signant cette charte, à respecter intégralement la charte du Syntec, principale syndicat professionnel du conseil, notamment en matière de déontologie, conflit d'intérêt, devoir de conseil et éthique. Ils sont soumis au secret professionnel (art 77 de la CC Syntec) envers toutes les informations qui leurs seront communiquées au cours de leur mission, aussi bien à l'extérieur de la société, qu'à l'intérieur de celle-ci, sauf accord explicite de votre part (exemple: films et photos).
- ✓ De plus nous nous interdisons de faire un travail de conseil pour l'un de vos concurrents directs, sauf avec votre accord.
- ✓ De même le client s'engage à ne pas diffuser sans autorisation les outils et documents remis par QCD-Consulting.

7- Développement Durable

Nos prestations entrent totalement dans le cadre d'une démarche d'amélioration des 3P du développement durable (Profit, People, Planet) :

- Economiquement grâce à la rentabilité de nos interventions ;
- Socialement par la démarche d'implication du personnel dans nos actions, le développement et la préservation des emplois que permettent nos actions ;
- au plan Environnemental par les économies de matière et d'énergie souvent induites par nos actions. Notre impact par euro facturé est régulièrement mesuré. Il est faible par rapport aux pratiques du secteur, grâce aux actions engagées.

8- Formation Professionnelle Continue (FPC) et ISO

- ✓ QCD-Consulting est un organisme de FPC dûment enregistré au sens de l'article L920-4 du Code du Travail (N° 23 27 01712 27). Si cette option est retenue par le Client, une convention et des feuilles de présence réglementaires seront donc mises en place. Egalement sur demande, une attestation de formation, ou un « diplôme » pour les actions longues, sera remis à chaque participant ayant respecté le parcours de la formation.
- ✓ L'organisation de QCD-Consulting, est conforme à l'ISO 9001 et 14 001 v:2015 et est également certifié Qualité des Actions de Formation.

Mise à jour du 04/01/2022,
par l'équipe de QCD-Consulting



Patrick LESAUVAGE
Président