



Qfor innove !

2024: Le nouvel audit Qfor ProcessScan

Le certificat de qualité Qfor



Depuis 1995, le modèle de qualité de référence pour les organisations actives dans le domaine de **l'apprentissage**, du **conseil** et du **renforcement des compétences**

Modèle qualité Qfor développé dans le cadre d'un **partenariat européen**.

- ✓ Étude de marché à grande échelle
- ✓ Critères clés lors du choix des prestataires de services de conseil et d'apprentissage

La méthodologie Qfor



Destiné à tout **type d'entreprises**, des plus petites ou plus grandes

Divers trajets d'audit Qfor avec des normes et des indicateurs de qualité spécifiques pour le secteur de l'apprentissage et du conseil

- ✓ Qfor ClientScan (1996)
- ✓ Qfor Food (2007)
- ✓ Qfor ProcessScan (2007)
- ✓ Qfor SafetyScan (2007)
- ✓ Qfor WSE (2019)
- ✓ Drones Qfor (2024) **NEW**

2024 : Le nouvel audit Qfor ProcessScan



3 nouveautés importantes

1. **Mise à jour** de la norme avec de nouveaux indicateurs
2. Le **traitement des non-conformités** et leur impact sur la certification
3. Un **audit de surveillance** à mi-parcours

2024 : Le nouvel audit Qfor ProcessScan



L'idée centrale n'a pas changé !

**Un examen approfondi et objectif
de la qualité du service d'un organisme.**

2024 : Le nouvel audit Qfor ProcessScan



Pourquoi ces évolutions ?

1. Alignement avec les **évolutions et les nouvelles attentes du marché**
2. Alignement sur les **bonnes pratiques d'audit internationales**
3. **Renforcer la valeur ajoutée** du certificat

1^{ière} nouveauté : Contenu



La nouvelle norme Qfor ProcessScan

- ✓ **Simplification** et regroupement
- ✓ Des **nouveaux indicateurs** plus à jour
- ✓ Plus d'attention sur les **processus organisationnels clefs**

1^{ère} nouveauté : Contenu



Le résultat de 3 ans de concertation et de développements

- ✓ Participation d'**experts** venant d'organisations professionnelles et sectorielles
- ✓ Enquêtes auprès de divers **clients**
- ✓ Benchmarking avec les **normes de qualité internationales**
- ✓ **Retour d'expérience** de l'équipe d'audit interne et expérience des audits sur le terrain

Approuvé par le comité de surveillance

- ✓ **Représentants des régions, fédérations, secteurs** qui reconnaissent, imposent ou recommandent Qfor

1^{ière} nouveauté : Contenu



L'ancienne norme Qfor ProcessScan

- 4 domaines
- 9 critères
- 25 indicateurs

Focus sur les systèmes d'aide à la gestion de la qualité

- 2 critères
- 5 indicateurs

1^{ière} nouveauté : Contenu



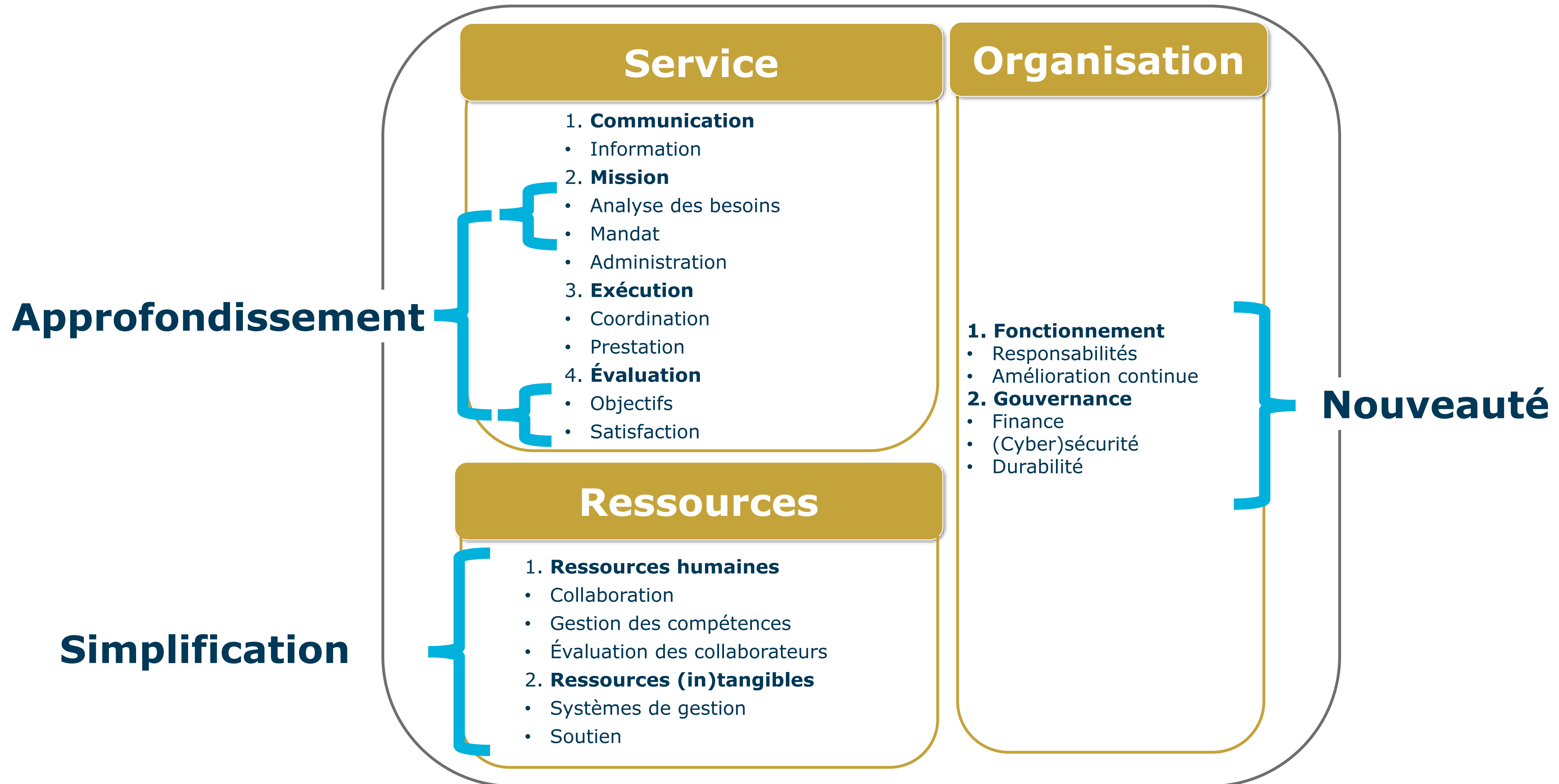
La nouvelle norme Qfor ProcessScan

Plus d'attention portée aux processus clés

- ✓ La préparation, l'exécution et l'évaluation des missions,
- ✓ les collaborateurs déployés et les ressources (in)tangibles,
- ✓ le cadre organisationnel général du service.

Plus d'accent sur l'approche intégrée des processus

1^{ière} nouveauté : Contenu



2ième nouveauté : Traitement des non-conformités



Légères non-conformités

La qualité du service n'est pas en danger

- ✓ **Plan d'action** validé après audit
- ✓ Mise en place **d'actions correctives** dans un délai de **6 mois**.
- ✓ Lors de **l'audit de surveillance**, vérification de la mise en œuvre du plan d'action.

Non-conformités graves

La qualité du service est compromise

- ✓ **Mesures correctives** et actions d'amélioration dans les **3 mois**
- ✓ Examen de la mise en œuvre effective lors d'un **audit complémentaire**.

3ème nouveauté : Audit de surveillance



Auparavant

- Mise à jour annuelle et validation du DataScan à distance

Désormais

- **Un audit de surveillance à distance par cycle de certification**
- Entre 14 et 22 mois après l'audit initial
- Echantillonnage sur base d'une analyse de risque
- Le cas échéant : vérification des actions d'amélioration de la mise en œuvre en réponse aux non-conformités après audit précédent

Qfor conforme aux bonnes pratiques internationales d'audit

Les avantages du nouvel audit Qfor ProcessScan

1. Plus en phase avec les **évolutions et les nouvelles attentes du marché**
2. Plus d'accent sur les **processus clefs**
3. Audit à **valeur ajoutée** pour petites et grandes entreprises

Mesures transitoires jusqu'en 2025



➤ Entre le 1er juillet et le 31 octobre 2024 -> Votre choix

Audit selon l'ancienne norme ou selon la nouvelle norme QforProcessScan

Implications:

- Ancien système -> 2 yearly's par cycle de certification de 3 ans
- Nouveau système - > 1 audit de surveillance par cycle de certification de 3 ans

➤ À partir du 1er novembre 2024 -> uniquement des audits selon la nouvelle norme Qfor ProcessScan



Le Qfor renouvelé, votre certificat de qualité !

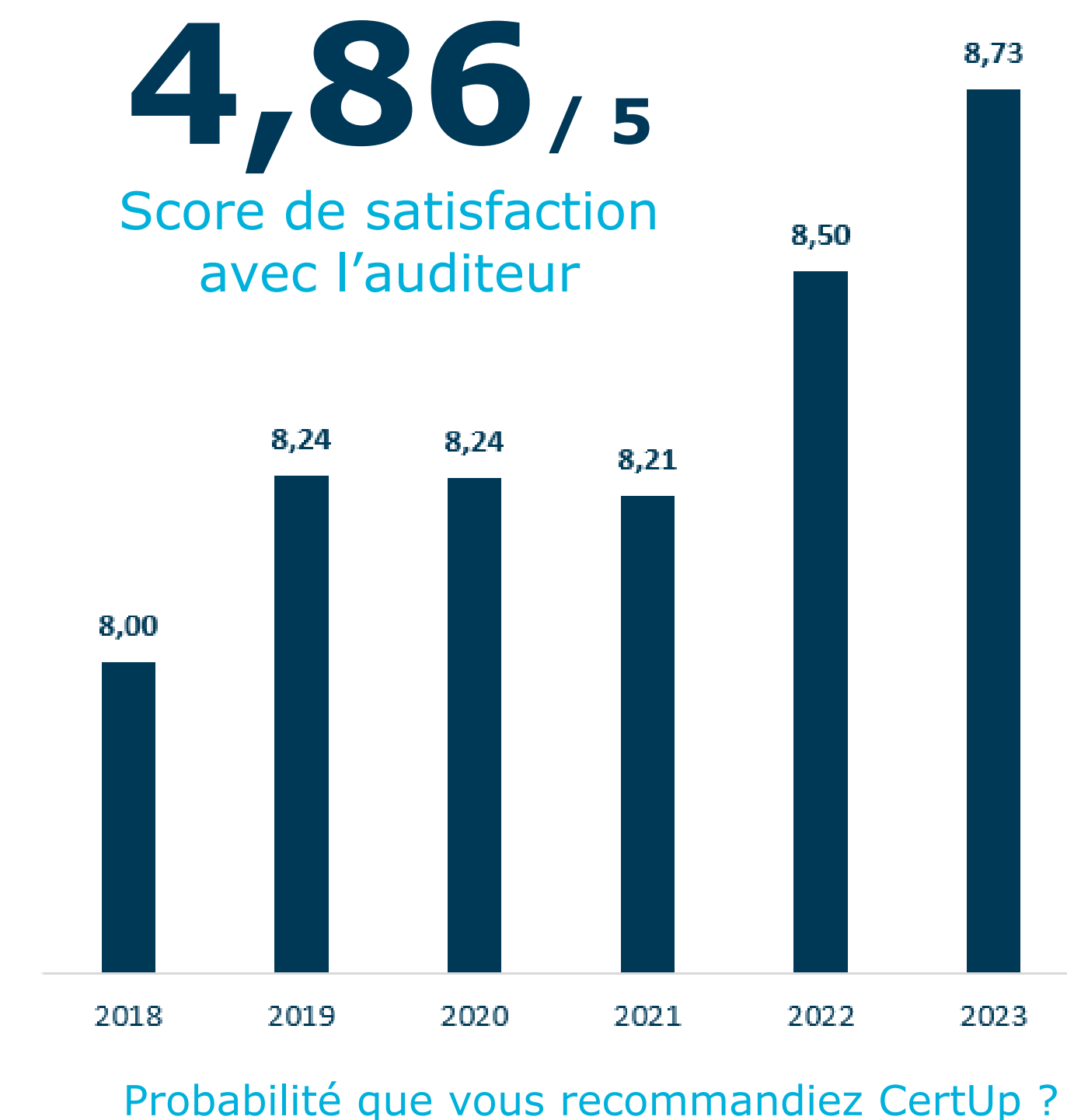
- ✓ Démontre de manière transparente au marché à quel point votre organisation est **orientée vers le client** et à quel point ses processus de base sont **professionnels**.
- ✓ Indique comment vous, en tant qu'organisation, réagissez aux **nouvelles évolutions et attentes sociales**.
- ✓ Prouve au monde extérieur **l'engagement continu** de votre organisation envers un service de haute qualité

Des questions ?



CertUp

- ✓ Plus de **30 ans d'expérience** dans l'audit qualité et la certification
- ✓ Spécialiste dans le domaine de la **formation**, du **conseil** et du **renforcement des compétences**
- ✓ Actif au niveau **national** et **international**
- ✓ **Méthodes** et **outils** d'audit **éprouvés**.
- ✓ Développement de **normes de qualité sur mesure**
- ✓ Accrédité BELAC-ISO 17021 et COFRAC-ISO 17065
- ✓ **Équipe d'auditeurs spécialisés** ayant de l'expérience dans le domaine
- ✓ **Approche** accessible, pragmatique et **humaine**
- ✓ Plus de **15 000 audits** au compteur





Merci pour votre attention !



+32 2 412 04 00



info@certup.be



Chausée de Ninove 1078/2, 1080 Bruxelles



www.certup.be