

Document explicatif pour le prestataire de services

NORME QFOR PROCESSSCAN



A – Prestations de services

- A.1. Communication
- A.2. Mission
- A.3. Mise en œuvre
- A.4. Évaluation

B – Ressources

- B.1. Ressources humaines
- B.2. Moyens (im)matériels

C – L'organisation

- C.1. Fonctionnement
- C.2. Gestion



A. PRESTATION DE SERVICES

A.1. COMMUNICATION

A.1.1. Information

L'organisme dispose d'outils de communication permettant aux clients (potentiels) d'accéder aisément à des informations structurées, complètes et actualisées sur son offre.

L'information comprend les objectifs, le contenu, la méthodologie, les conditions de participation et le groupe cible, les détails pratiques, les modalités de collaboration et d'évaluation et l'équipe.

Objectif de l'indicateur

L'organisme offre des informations accessibles, complètes et actualisées.

Le client (potentiel) a facilement accès aux informations souhaitées concernant l'organisme et ses activités.

Les informations fournies par ces canaux sont exactes et pertinentes, actuelles et claires.

Éléments de preuves

Tous les supports d'information possibles : site web, médias sociaux, brochures, dépliants, affiches, permanence téléphonique, entretiens (de vente), devis, formulaire d'inscription, présence sur des salons,...

A.2. MISSION

A.2.1. Analyse des besoins

L'organisme analyse la demande, les besoins et le contexte du commanditaire et du bénéficiaire, ainsi que les attentes spécifiques éventuelles. Il utilise ceux-ci comme éléments de référence pour la mission à réaliser.

Objectif de l'indicateur

L'organisme a identifié et analysé les besoins de la partie concernée, en fonction de l'objectif de la tâche à accomplir.

Les services offerts partent d'une analyse des besoins qui tient compte de l'objectif, du contexte, de la demande et des attentes des parties concernées (commanditaire / bénéficiaire).

Éléments de preuves

Toute forme de préparation et de communication qui reflète une synthèse du besoin : enquête auprès du commanditaire / bénéficiaire - réunion préparatoire - briefing - visite d'entreprise - offre - ... Le contenu, l'approche et la planification peuvent être abordés ici.

Au niveau macro : étude de marché.

A.2.2. Portée

L'organisme détermine les objectifs et définit clairement la mission. Pour ce faire, il tient compte des résultats de l'analyse des besoins.

Objectif de l'indicateur

L'organisme a décrit la mission au préalable de manière claire et précise. Cette description comprend entre autres les objectifs à atteindre et les modalités pratiques et de contenu adaptées aux parties concernées.

Éléments de preuves

Offre - formulaire d'inscription - convention - dossier d'appel d'offre - proposition de collaboration - programme - élaboration (pédagogique) détaillée de la mission - plan de projet - calendrier - modalités pratiques (à distance, mixte, synchrone / a-synchrone, e-learning, ...).

A.2.3. Administration

L'organisme permet au commanditaire/bénéficiaire de confirmer la mission de manière simple et aisée. Les conditions d'annulation ou de modification sont connues à l'avance et contiennent des engagements mutuels clairs.

Il y a des accords clairs entre l'organisme et le commanditaire concernant le matériel, l'infrastructure (y compris l'accessibilité) et les services connexes nécessaires pour l'exécution de la mission.

Le décompte au client est transparent et conforme aux accords préalables.

Objectif de l'indicateur

L'organisme démontre que le client accepte la mission proposée et qu'il a connaissance des conditions réciproques d'annulation et de modification.

L'organisme démontre que des accords mutuels ont été conclus concernant le matériel à fournir, l'infrastructure et toute autre exigence spécifique, telle que l'accessibilité pour les personnes handicapées. Le décompte au client est clair et conforme aux accords préalables.

Éléments de preuves

Devis, accord sur la convention, e-mail de confirmation, invitation, conditions générales, procédure d'annulation et de modification, etc.

A.3. MISE EN OEUVRE**A.3.1. Coordination**

L'organisme dispose d'un système permettant d'affecter de manière adéquate les ressources humaines et matérielles. Ce système garantit une communication claire avec le commanditaire/bénéficiaire, les collaborateurs et les autres parties concernés au sujet des tâches qu'ils doivent accomplir et des moyens qu'ils doivent utiliser.

Objectif de l'indicateur

L'organisme fait preuve d'une communication et d'une coordination efficaces et claires avec toutes les parties prenantes.

L'organisme dispose d'une équipe de support qualifiée et de ressources appropriées en matière de communication, d'administration et d'informatique. Ces ressources lui permettent d'organiser et de suivre efficacement les projets, d'assurer une communication et un service orientés vers le client et de garantir la continuité de l'exécution de la mission.

L'organisme dispose d'un système de planification permettant d'affecter de manière adéquate les ressources humaines et matérielles.

Ce système garantit également une communication claire avec le chargé de la mission et les autres membres du personnel concernant les tâches qu'ils doivent accomplir et les ressources qu'ils doivent utiliser.

Éléments de preuves

Communication externe avec le commanditaire, communication interne avec les parties prenantes, système de gestion (CRM, ERP, LMS, plate-forme partagée, etc.), système de planification, calendriers partagés, sauvegardes, etc.

A.3.2. **Prestation**

Durant l'exécution de la mission, l'organisme ajuste ses prestations et son suivi afin d'aligner au mieux le résultat de la mission sur les objectifs prédéfinis.

Objectif de l'indicateur

L'organisme met en œuvre et adapte sa mission en tenant compte des besoins et des objectifs des parties concernées.

L'organisme veille à prendre des mesures qui contribuent à renforcer l'implication des bénéficiaires.

Éléments de preuves

Évaluation intermédiaire du commanditaire/bénéficiaire, ajustement et adaptation de la mission (durée, modalité, contenu, ...).

Méthodes actives favorisant l'engagement.

Outil de gestion de projet, réunions d'avancement, ...

A.4. **EVALUATION**

A.4.1. **Objectifs**

L'organisme évalue, tout au long de la mise en œuvre et par la suite, si les objectifs fixés au préalable sont atteints.

Objectif de l'indicateur

L'organisme évalue, tout au long de la mise en œuvre et par la suite, si les objectifs fixés au préalable sont atteints.

Éléments de preuves

Évaluation des connaissances, quiz, examen, auto-évaluation, évaluation de la mission : objectifs prédéfinis atteints ? Certificat de participation (pas seulement de présence), tour de table, rapport des réunions intermédiaires, rapport d'évaluation de la personne chargée de la mission, débriefing, réunion de clôture, ...

A.4.2. **Satisfaction**

L'organisme sonde de manière systématique la satisfaction des parties concernées et analyse les résultats. Les difficultés, incidents, insatisfactions ou plaintes font l'objet d'un suivi.

Objectif de l'indicateur

L'organisme dispose d'un système qui mesure, traite et analyse la satisfaction de toutes les parties concernées, et ce pour chaque mission effectuée.

Les difficultés, les insatisfactions et les plaintes sont enregistrées et font l'objet d'un suivi.

Éléments de preuves

Évaluation de la satisfaction, rapport des entretiens, débriefing, rapport, analyse des résultats, enregistrement et suivi des plaintes, ...

B. RESSOURCES

B.1. RESSOURCES HUMAINES

B.1.1 Collaboration

L'organisme dispose de critères de recrutement et d'une méthodologie qui lui permettent de sélectionner les collaborateurs internes et externes et les organisations partenaires en fonction des activités et des responsabilités qui leur sont confiées.

Il existe des accords clairs entre l'organisme et les collaborateurs internes et externes ou les organisations avec lesquels il travaille. L'organisme prend les mesures nécessaires pour que les collaborateurs concernés s'approprient sa culture et son fonctionnement propres.

Objectif de l'indicateur

L'organisme a défini les compétences nécessaires à la réalisation de la mission.
L'organisme utilise une méthodologie adéquate pour le recrutement, la sélection et l'intégration des collaborateurs.

L'organisme conclut des accords clairs avec les collaborateurs internes et externes ou les organisations partenaires pour la réalisation de leurs missions.

La responsabilité finale de l'exécution de la mission incombe à l'organisme.

Éléments de preuves

Analyse des compétences requises, profil de fonction, poste vacant, processus de recrutement et de sélection, coordination avec les agences de sélection, CV, rapport des entretiens de sélection, assessments, accord(s) de collaboration, intégration, brochure d'accueil nouveau collaborateur, plan de formation, mentorat, dossiers du personnel, échanges de courriers, groupes de travail, ...

B.1.2. Gestion des compétences

L'organisme dispose d'un système d'enregistrement et de gestion continue des compétences et des expériences de ses collaborateurs internes et externes. Il utilise ce système pour optimiser l'attribution des missions et des tâches et pour identifier les propres besoins de formation.

L'organisme assure un accompagnement adapté et une formation continue pour ses collaborateurs internes et externes.

Objectif de l'indicateur

L'organisme déploie des collaborateurs possédant les connaissances, les aptitudes, l'expérience et l'attitude appropriées à la tâche à accomplir.

Il encourage et surveille le maintien et le développement de leurs compétences et assure un suivi systématique.

Éléments de preuves

Matrice de compétences, grille d'employabilité, diplômes, qualifications et certificats, CV, initiatives de formation (permanente), politique de formation, plan de formation, formations internes/externes, observation et coaching des collaborateurs, échange d'expériences, bilan social, "bibliothèque", enquêtes internes auprès des collaborateurs, ...

B.1.3. Evaluation des collaborateurs

L'organisme évalue sa collaboration avec les collaborateurs internes et externes, ainsi qu'avec les organisations avec lesquelles il collabore.

Cette évaluation prend en compte de manière systématique et adéquate les évaluations de toutes les parties concernées. Les conclusions qui en découlent sont communiquées aux collaborateurs concernés et aux organisations avec lesquelles l'organisme travaille.

Objectif de l'indicateur

L'organisation dispose d'un système d'évaluation efficace pour les collaborateurs et les organisations partenaires. Ce système tient compte de leur fonctionnement, de leurs compétences, de leurs besoins en formation et de l'évaluation de leur satisfaction par les commanditaires et les bénéficiaires.

Éléments de preuves

Enregistrement de l'évaluation des parties concernées, y compris une enquête sur la satisfaction et les compétences des employés.
Compte rendu des entretiens de fonctionnement et d'évaluation, y compris les besoins de formation. Rapports des observations.
Réunions internes, plan de formation, ...

B.2. MOYENS (IM)MATERIELS

B.2.1. Systeme de gestion

L'organisme dispose d'un système de gestion facile d'accès qui lui permet de suivre directement les clients, les bénéficiaires et les missions en cours sous tous leurs aspects. Ce système permet également de faire l'inventaire des missions déjà réalisées et d'enregistrer les informations utiles à leur sujet

Objectif de l'indicateur

L'organisme conserve tous les documents et informations pertinents sur les missions et interventions en cours, ainsi que toutes les informations importantes sur les missions achevées. Cela se fait au niveau de toutes les parties concernées. Le système rend ainsi l'expertise accumulée facilement accessible.

Éléments de preuves

Dossiers clients - dossiers des missions - CRM, ERP, LMS, ...

B.2.2. Support

L'organisme veille à ce que les supports d'information destinés aux bénéficiaires, aux prestataires de services et aux autres parties prenantes soient adaptés, actualisés et accessibles.

L'organisme dispose d'un système de contrôle des versions pour garantir l'utilisation de la version applicable.

L'organisme utilise des infrastructures, du matériel et des équipements spécifiques adaptés à ses activités, à ses missions et à son organisation.

Il prend les mesures appropriées pour s'assurer que les infrastructures, le matériel et les équipements appropriés soient en bon état et faciles à utiliser.

Objectif de l'indicateur

L'organisme démontre que ses supports d'information, son infrastructure et ses équipements sont adaptés à la mission à accomplir.

Supports d'information : L'organisme fournit une documentation à jour et compréhensible, adaptée aux besoins des personnes concernées, en vue de maximiser les résultats de la mission effectuée.

L'organisme dispose d'un système d'archivage et de gestion continu, structuré et clair. Il dispose d'un système de validation et de contrôle des différentes versions de la documentation utilisée afin de s'assurer que les documents adéquats sont utilisés dans chaque situation.

Infrastructure et matériel : pour tirer le meilleur parti de la mission, il est important que l'organisme utilise (son propre matériel, du matériel loué ou du matériel d'autrui) un matériel adapté, actualisé et de qualité, en fonction du groupe cible.

Éléments de preuves

Matériel de support : matériel didactique (syllabus, vidéos, plateforme d'apprentissage, lettres d'information, bibliographie, blogs thématiques, abonnements, événements, bibliographies, service d'assistance téléphonique,...)

Gestion des versions : archivage, accessibilité, périodes de stockage,

Infrastructure et équipement : équipement (ordinateurs, écran, projecteur, LMS, inventaire, règles de sécurité, contrats de maintenance, inspections, contrat de location, instructions locales, directions, accessibilité, accessibilité pour les personnes handicapées...)

C. ORGANISATION

C.1. FONCTIONNEMENT

C.1.1. Responsabilités

L'organisme veille à ce que les responsabilités et la répartition des tâches soient structurées et gérées de manière à assurer la continuité de la prestation de services.

Objectif de l'indicateur

L'organisme veille à ce que les responsabilités et la répartition des tâches soient structurées et gérées de manière à assurer la continuité de la prestation de services.

Éléments de preuves

Organigramme, descriptions de fonctions, aperçu des différentes réunions, procès-verbaux des réunions, consultations internes, qui est qui ? Employés de back up. Mission, vision, valeurs, objectifs (de qualité), ...

Interprétation spécifique pour les entreprises unipersonnelles : l'auditeur examine ici l'organisation personnelle du travail du dirigeant de l'entreprise.

C.1.2 Amélioration continue

L'organisme entreprend des initiatives d'amélioration continue pour s'adapter à des circonstances changeantes et pour renforcer son expertise, son employabilité et son adaptabilité.

Elle identifie et met en œuvre des améliorations dans ses opérations, ses processus et ses services. Pour ce faire, il prend en compte les suggestions, les évaluations et les plaintes de toutes les parties prenantes.

Objectif de l'indicateur

L'organisme dispose d'un système de suivi des nouveautés juridiques, pédagogiques ou professionnelles, techniques, innovantes et sectorielles et les convertit en actions d'amélioration au niveau de l'organisation, de l'employé ou de la mission.

La réalisation des missions et les résultats des enquêtes de satisfaction sont également utilisés pour l'amélioration continue.

Les difficultés, les suggestions et les plaintes sont également prises en compte pour l'amélioration continue.

Éléments de preuves

Affiliations, newsletters, groupes de travail, conférences, études, formations, ...
Évaluations des employés et des clients, débriefings, traitement et analyse des plaintes, plan d'action d'amélioration, revue de direction, manuel de qualité, KPI, audit interne, rapports d'audit externe, procès-verbaux des assemblées générales, boîte à idées, certifications, rapport annuel, ...

C.2. GOUVERNANCE

C.2.1. Gestion

L'organisme assure un suivi de sa situation financière de manière proactive et responsable et ajuste son budget en respectant les bonnes pratiques et les principes comptables généralement admis.

Objectif de l'indicateur

L'organisme a des objectifs (financiers) adaptés à sa structure et à ses activités et utilise un planning pour contrôler et ajuster ses opérations. Ce faisant, elle respecte les principes comptables généralement admis (dépôt des comptes annuels dans les délais, solvabilité, rentabilité, liquidité).

Éléments de preuves

Tableau de bord, analyses financières, système comptable, budget annuel, suivi du business plan, politique d'investissement, comptes annuels, Banque Carrefour, BNB, procès-verbaux d'assemblée générale, attestations ONSS, taxes, TVA, ... conditions de paiement fournisseurs, rapport Companyweb.

C.2.2. Sécurité

L'organisme gère activement les risques de sécurité et les cyber risques liés à ses activités.

Il assure la continuité de ses services en évaluant périodiquement les mesures prises pour protéger les personnes, les données et les infrastructures. Ces mesures visent à réduire les risques les plus courants (y compris les cyberattaques) et renforcer la (cyber)résilience de l'organisme.

Objectif de l'indicateur

L'organisme veille à ce que ni ses parties concernées ni ses données et infrastructures ne soient exposées à des risques de sécurité, et ce en fournissant un environnement sécurisé.

Éléments de preuves

Sécurité : environnement de travail (évacuation, exercice d'incendie, instructions (sortie)), ergonomie, conseiller en prévention, vêtements de sécurité, inspection de l'équipement, ...

Cybersécurité : politique externe et interne de protection des données, engagements de confidentialité, politique relative aux droits d'accès, exigences en matière d'archivage (y compris la destruction de documents/données), ... évaluation ou analyse de la cybersécurité, DPD, ...

C.2.3 Durabilité

L'organisme prend des initiatives pour promouvoir l'égalité des chances et le bien-être (au travail), ainsi que pour établir des relations (professionnelles) éthiquement responsables.

Cela se fait en consultation avec les parties concernées et dans le respect de l'environnement, en vue d'avoir un impact écologique négatif réduit (et positif).

Objectif de l'indicateur

L'organisme est conscient des mesures possibles qui ont un impact positif sur le renforcement d'une société durable. Cette prise de conscience est propagée au sein de l'organisme et se traduit par des actions (de démarrage).

Éléments de preuves

Politique de développement durable, niveau de référence en matière de développement durable, coordinateur, groupes de travail, rapports sur la RSE, achats durables (voitures électriques, ordinateurs reconditionnés, ...). Panneaux solaires, papier recyclé (réduction des impressions), parking à vélos, ...

Équipe hétérogène. Critère de durabilité en coopération avec les partenaires...