



Description

Modèles de qualité Qfor, ISO9001 et ISO29993 comme outil d'amélioration de la qualité et de certification pour les organismes offrant des services de renforcement des compétences ou basés sur les connaissances

Version 6.3.1

CertUp sa
Chaussée de Ninove 1078 boîte 2
1080 Bruxelles

Tél. : +32 2 412 04 00
www.certup.be
e-mail: audit@certup.be



Table des matières

1.	Quelle certification choisir ?	3
1.1.	La certification Qfor.....	3
1.2.	La certification ISO 9001	4
1.3.	La certification ISO 29993.....	4
2.	Pour qui?.....	6
3.	La certification Qfor	7
3.1.	Deux approches pour mettre à plat la qualité	7
3.1.1.	Validation des caractéristiques spécifiques via le module DataScan	7
3.1.2.	Evaluation qualité par le module ProcessScan: analyse des processus internes.....	8
3.1.3.	Evaluation qualité par le module ClientScan : enquête satisfaction client	9
3.1.4.	Evaluation de la qualité par le module WSE-Scan: analyse des exigences qualité minimales	9
3.2.	L'obtention de Qfor, étape par étape	11
3.3.	Résultat de l'audit.....	12
3.4.	Classes de Qfor & Qfor-Benchmark	12
3.5.	Qfor-Assessment: un tremplin vers Qfor	13
4.	La certification ISO 9001 et 29993.....	14
4.1.	Une seule approche pour cartographier la qualité.....	14
4.1.1.	L'audit initial ou de certification	14
4.1.2.	L'audit de surveillance.....	15
4.1.3.	L'audit de recertification	15
4.2.	Déroulement de la certification ISO 9001 ou ISO 29993	16
4.3.	Résultat de l'audit ISO 9001 ou ISO 29993	17
5.	Schéma comparatif des différentes certifications.....	19
6.	Pourquoi collaborer avec CertUp?	20
6.1.	Depuis 1990, développeur et gestionnaire de la méthodologie d'audit Qfor	20
6.2.	Organisme d'audit et développeur de normes exclusivement pour l'apprentissage, la consultance et le renforcement des compétences	20
6.3.	Organisme certificateur accrédité.....	21
	Annexes	22
	Annexe 1 – Aperçu du module DataScan	23
	Annexe 2 – Liste des indicateurs module Qfor ProcessScan	24
	Annexe 3 – Enumération des aspects module Qfor ClientScan	25
	Annexe 4 – Liste des indicateurs du module Qfor WSE-Scan	26
	Annexe 5 – Remarques	27

Le contenu de ce document a été établi avec le plus grand soin. Une description détaillée est reprise dans le Règlement. Celui-ci est disponible sur simple demande. En cas de divergence entre la Description et le Règlement, c'est ce dernier qui prévaut.

Notes : toutes les activités de certification effectuées par Management Information depuis 1992 ont été regroupées dans sa filiale CertUp à partir de 2017.

1. Quelle certification choisir ?

L'introduction d'un système de gestion de qualité constitue un choix stratégique permettant à tout organisme d'augmenter sa performance et de créer des bases solides pour sa croissance et son développement.

L'évaluation d'un système de gestion de la qualité par rapport à une norme reconnue peut en outre apporter l'avantage d'une certification.

CertUp offre à tout organisme qui offre des services de renforcement des compétences ou basés sur les connaissances la possibilité de choisir entre différentes normes. Le présent document contient de l'information générale au sujet des différentes certifications réalisées par CertUp.

Vous trouverez ci-dessous un bref aperçu des différents trajets de certification. Pour plus de détails au sujet des méthodes d'audit Qfor et ISO, nous vous référons au *Règlement* ainsi qu'aux sites web www.qfor.org et www.iso.org.

1.1. La certification Qfor

Qfor est un **certificat de qualité** développé spécifiquement pour des organismes qui offrent des **services de renforcement des compétences ou basés sur les connaissances**, qui souhaitent mesurer et améliorer la qualité de leur service et voir celle-ci certifiée.

Grâce à Qfor, les organismes peuvent:

- ajuster et optimiser la satisfaction de leurs clients, leur fonctionnement interne et leur politique qualité;
- renforcer leur position et leur réputation sur le marché
- recourir à la certification de leurs investissements qualité
- bénéficier d'avantages auprès de régions et de secteurs.

Qfor guide aussi les clients finaux et les commanditaires vers le partenaire adéquat et fiable à même de satisfaire leurs besoins spécifiques.

Le modèle qualité est construit de façon **modulaire**.

L'organisme peut choisir d'être audité sur base de la satisfaction des clients ou sur base de ses procédures internes, toujours couplé à la validation du profil de l'organisme.

A la demande de secteurs, fédérations ou régions, des modules sur mesure sont développés et ajoutés.

Qfor offre un audit critique par un organisme extérieur et indépendant en vue d'une **amélioration continue**.

Le **résultat** de l'audit est l'aboutissement d'un examen nuancé des différents aspects qui constituent la prestation de service au client final.

Un audit positif débouche sur un **certificat** valable trois ans. Les résultats de l'audit sont consignés dans un rapport d'audit public, le QforScan.

Le label qualité existe sur le marché depuis **1992** et a régulièrement été adapté et élargi depuis.

Consultez www.qfor.org pour un historique détaillé du certificat Qfor.

1.2. La certification ISO 9001

L'ISO 9001 est un **certificat de qualité** d'un rayonnement international destiné à effectuer une mesure de la qualité et in fine à soutenir l'amélioration continue et l'obtention d'une certification.

Pour obtenir un certificat ISO officiel, l'organisme doit passer un audit effectué par un organisme certificateur accrédité.

Le terrain d'action de la certification ISO 9001 s'étend sur une **multitude de secteurs**. La norme trouve son origine principalement dans les entreprises et industries de taille plus importante.

CertUp propose ses activités de certification principalement aux organismes dont l'activité principale est l'apprentissage, la consultance, le renforcement des compétences ou qui offrent des services basés sur les connaissances.

La certification ISO 9001 vise principalement à adapter et à optimiser le **fonctionnement interne** de l'entreprise ainsi que sa politique en matière de qualité, dont notamment la satisfaction de la clientèle. L'obtention de la certification permet généralement à l'organisme d'être en meilleure position pour participer à des marchés officiels ou à des marchés organisés dans un contexte international.

La certification ISO 9001 offre en outre certains avantages dans le cadre de subsides octroyés par les régions.

Tout comme l'audit Qfor, l'audit ISO 9001 propose une analyse critique par un organisme externe et indépendant dans le cadre d'une démarche d'**amélioration continue**.

La certification ISO 9001 utilise une approche basée sur les processus, faisant la part belle au cycle **Plan-Do-Check-Act** et à la gestion du risque.

Le **résultat** de l'audit est fonction d'une évaluation nuancée des différents aspects qui, ensemble, couvrent l'entièreté du service à la clientèle finale.

Un audit positif se solde par un **certificat** qui reste valable trois ans. CertUp offre aux organismes audités par ses soins le DataScan validé, qu'ils peuvent utiliser pour valoriser leurs services.

Pour plus d'informations au sujet des exigences de la norme ISO 9001, consultez le site web www.iso.org.

1.3. La certification ISO 29993

L'ISO 29993 est un **certificat qualité** destiné à effectuer une mesure de la qualité et in fine à soutenir l'amélioration continue et l'obtention d'une certification.

La norme ISO 29993 est le successeur de la norme ISO 29990 apparue en 2010 et retirée de circulation en décembre 2018. CertUp a proposé la certification ISO 29990 sous l'accréditation de BELAC jusqu'en 2018. Depuis lors, CertUp propose la certification ISO 29993 en remplacement de l'ISO 29990.

Pour obtenir un certificat ISO 29993, l'organisme doit passer un audit effectué par un organisme certificateur.

Le terrain d'action de la certification ISO 29993 se limite aux organismes voués à la **formation**.

La certification ISO 29993 combine certains avantages des certifications Qfor et ISO 9001. L'obtention du certificat permet à l'organisme :

- d'adapter et d'optimiser son fonctionnement interne, sa politique de la qualité et la satisfaction clientèle ;
- de renforcer son positionnement et sa réputation sur le marché de la formation et
- de faire certifier ses efforts au niveau de la qualité.

L'ISO 29993 offre également une analyse critique par un organisme externe et indépendant dans le cadre d'une démarche d'**amélioration continue**.

Le **résultat** de l'audit est fonction d'une évaluation nuancée des différents aspects qui, ensemble, couvrent l'entièreté du service à la clientèle finale.

Un audit positif débouche sur un **certificat** qui reste valable trois ans.

Malgré le fait que la norme ISO 29993 trouve son origine dans la norme ISO 9001, cette certification ne donne pour l'heure pas encore accès à toutes les mesures de subvention actuellement proposées par les différentes autorités.

Pour plus d'informations au sujet des exigences de l'ISO 29993, se référer à la norme (voir www.iso.org).

2. Pour qui?

Le certificat de qualité **Qfor** a été développé spécifiquement pour les prestataires de services de **renforcement des compétences** ou **basés sur les connaissances**.

La certification **ISO 9001** opère dans un périmètre plus **large** que le seul marché niche des prestataires de services d'apprentissage et de consultance.

La certification **ISO 29993** par contre s'adresse uniquement aux organismes dédiés à la **formation**.

CertUp propose les trois trajets de certification, tout en délimitant clairement le **périmètre** spécifique de chaque certification.

Le champ d'application de l'audit couvre un large panel de services: la formation, le coaching, l'accompagnement, le conseil, les études de marché, les audits, l'interim et le project management, l'outsourcing, les tests, les assessments et examens, l'e-learning et d'autres activités de développement ou des services de support aux entreprises ou des services aux particuliers, dans le domaine commercial ou de l'économie sociale.

De manière plus générale, la majorité des services liés aux renforcement des compétences et basés sur les connaissances entre en ligne de compte.

Les prestataires concernés sont notamment les organismes de formation, les consultants RH, les bureaux de recrutement et de sélection, les agences de marketing et de communication, les consultants IT, les coordinateurs environnementaux, les conseillers juridiques et financiers, les bureaux comptables, les secrétariats sociaux, les fonds sectoriels, les entreprises de travail adapté, de l'économie circulaire et de service aux personnes, ...

La certification est applicable aussi bien aux organismes de petite taille qu'à ceux de grande taille, allant de sociétés unipersonnelles et d'unité d'exploitation au sein d'une entreprise jusqu'aux organismes recouvrant différentes unités d'exploitation et sièges d'activité. Ces organismes peuvent appartenir au secteur marchand et non marchand, indépendamment de leur caractère privé ou public.

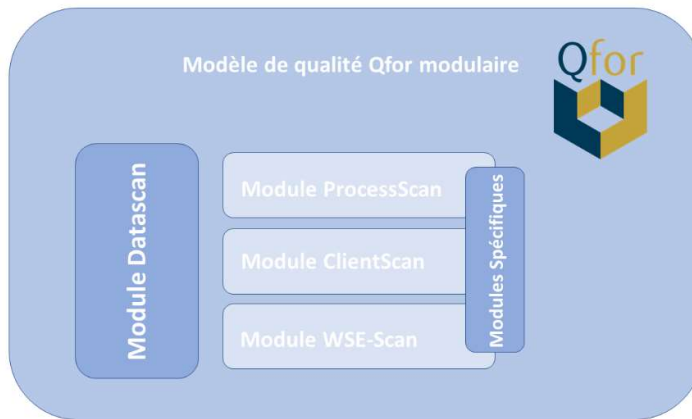
Les certifications Qfor et ISO 29993 sont un peu plus facilement applicables aux structures de petite taille que la norme ISO 9001.

La certification Qfor présente la caractéristique de permettre aux **fédérations, aux secteurs et aux régions** d'avoir recours à l'audit qualité Qfor lorsqu'ils souhaitent que leurs membres ou leurs prestataires répondent à des exigences de qualité spécifiques. Qfor a déjà développé plusieurs modules sur mesure, notamment en collaboration avec les secteurs de l'industrie alimentaire, de la sécurité et du web.

Un aperçu des organismes audités récemment par CertUp se trouve sur le site www.repquest.be.

3. La certification Qfor

3.1. Deux approches pour mettre à plat la qualité



- Audit Qfor avec module **ProcessScan** = basé sur l'examen des processus internes.
- Audit Qfor avec module **ClientScan** = basé sur l'examen de la perception des clients.
- Audit Qfor avec module **WSE-Scan** = basé sur les exigences qualité minimales du modèle d'enregistrement des prestataires de service dans le domaine de l'Economie sociale et solidaire en Flandres (département Werk en Sociale Economie).

L'organisme choisit le module qui lui correspond le mieux. La combinaison des plusieurs modules est également possible.

Le module **DataScan** fait toujours partie intégrante de l'audit et cartographie l'organisme et ses activités.

Des **modules spécifiques** sont développés sur mesure en fonction des secteurs, fédérations et autres organes de coordination, selon leurs propres besoins et exigences. Les FoodScan, SafetyScan en sont des exemples.

3.1.1. Validation des caractéristiques spécifiques via le module DataScan

Pourquoi ?

Avant de faire appel aux services d'un organisme, il est nécessaire d'en connaître l'identité, d'en cerner ses activités et sa façon de travailler. Cette information sur l'organisme est la base-même de l'approche qualité.

L'une des définitions de la qualité fait référence au « degré d'adéquation et de conformité aux attentes du client ». Sur la base des informations transmises et validées, le client obtient un meilleur aperçu de l'organisme avec lequel il est sur le point de conclure une collaboration.

Le module DataScan fait partie intégrante de la certification Qfor.

Comment ?

Le module DataScan permet d'inventorier les spécificités et les activités d'un organisme. Lors de la visite d'audit, la validation de l'information s'effectue sur la base des documents, des systèmes et des informations fournis par l'organisme.

Pour un aperçu complet de tous les points qui font partie du module DataScan : voir annexe 1.

Résultat

Le module DataScan donne une image globale de l'organisme. Il ne s'agit pas d'informations commerciales, mais de renseignements validés par un tiers indépendant. Les informations émanant du module DataScan sont en grande partie reprises dans le rapport d'audit, le QforScan.

Les informations validées du module DataScan alimentent le moteur de recherche lié à la base de données **RepQuest**¹. L'utilisation de cet outil permet aux clients finaux et aux commanditaires (potentiels) de trouver plus facilement leur chemin vers un partenaire adéquat et fiable, à même de répondre à leurs besoins spécifiques.

L'organisme valide ou ajuste les informations du module DataScan chaque année, sous le contrôle de l'organisme certificateur. C'est la garantie de disposer en permanence d'un contenu actuel et rend possible le contrôle de la validité des certificats en cours.

Le module DataScan fait partie intégrante de la certification Qfor.

3.1.2. Evaluation qualité par le module ProcessScan: analyse des processus internes

Pourquoi ?

Les processus internes d'un organisme déterminent l'effectivité et l'efficacité de sa gestion et la qualité du service offert au client.

L'objectif d'une évaluation de la qualité au moyen du module ProcessScan est de contribuer à l'optimisation des processus internes d'un organisme afin de pouvoir simultanément en garantir un service au client aussi qualitatif que possible.

Comment ?

Le module ProcessScan analyse via quels processus les collaborateurs et les ressources de l'organisme sont mis en œuvre pour le développement et l'exécution des services. L'auditeur analyse dans quelle mesure ces processus répondent à la norme Qfor ProcessScan. Il s'agit plus spécifiquement des processus ayant un impact sur le service offert au client. La référence utilisée à cet effet est la norme Qfor ProcessScan.

Pour un aperçu de tous les indicateurs qui font partie de la norme Qfor ProcessScan: voir annexe 2

Lors de la visite d'audit, l'auditeur analyse les processus internes de l'organisme en procédant à des contrôles par échantillonnage, s'appuyant sur des documents, des systèmes et des entretiens. L'existence et la mise en œuvre systématique de ces processus doivent être 'démonstrables' au travers de documents existants, de systèmes et d'autres éléments de preuve.

Les résultats de l'analyse sont repris dans un rapport de visite confidentiel que l'organisme peut utiliser pour sa propre gestion d'entreprise et pour sa gestion de la qualité.

¹RepQuest est le successeur des bases de données Formbase et TrainingInfo.

3.1.3. Evaluation qualité par le module ClientScan : enquête satisfaction client

Pourquoi ?

L'évolution et l'existence même d'un organisme dépendent des clients de celui-ci. Ce n'est pas le service en tant que tel qui détermine si le client continuera à faire appel à l'organisme, mais bien la manière dont celui-ci perçoit ce service.

L'objectif d'une évaluation de la qualité avec le module ClientScan est double.

D'une part, le module permet de cartographier le niveau de la satisfaction clientèle. D'autre part, le module offre la possibilité de vérifier si l'image que l'organisme a de lui-même et du service qu'il propose correspond à l'image qu'en ont ses clients. Les éventuels écarts peuvent stimuler l'organisme à prendre les mesures nécessaires en interne afin d'accroître la satisfaction des clients.

Comment ?

Le module ClientScan mesure, au travers d'une enquête de satisfaction clientèle, la qualité du service tel qu'il est perçu par les clients.

Cette enquête est menée par téléphone par l'auditeur auprès d'une sélection par échantillonnage de clients prélevés dans la liste complète des clients de l'organisme. Pendant l'audit, l'auditeur vérifie si la liste des clients fournie est bien complète.

Lors des interviews, l'auditeur interroge les clients quant à leur perception de l'organisme et du service dont ils ont bénéficié. Par la même occasion, il sonde le degré de satisfaction des clients. L'interview porte sur dix aspects de la prestation de service.

Pour un aperçu des 10 aspects qui font partie du module ClientScan : voir annexe 3

Le module ClientScan donne une image générale de la satisfaction clientèle d'un organisme, fixé par un tiers indépendant dégagé de toute considération commerciale.

Les résultats de l'analyse sont repris dans un rapport ClientScan public que l'organisme peut utiliser pour sa gestion d'entreprise, pour sa politique en matière de qualité et sa propre communication externe. Ce rapport ClientScan est une restitution littérale des dires de la personne interviewée et il fait partie intégrante du rapport d'audit, le QforScan. L'organisme peut publier littéralement des citations tirées de ce rapport à condition de mentionner clairement la source.

3.1.4. Evaluation de la qualité par le module WSE-Scan: analyse des exigences qualité minimales

Pourquoi?

La norme Qfor WSE correspond aux exigences qualité minimales qui sont reprises dans le décret du Gouvernement flamand relatif au modèle d'enregistrement et de qualité des prestataires actifs dans le domaine de l'Economie Sociale et Solidaire. La norme a été développée sur mesure et spécifiquement à cette fin.

Le Qfor WSE-Scan s'adresse spécifiquement aux prestataires et organismes qui développent des activités en Région flamande dans le cadre des mesures de soutien à l'emploi, de formation professionnelle et de l'économie sociale et qui souhaitent recevoir un soutien financier de l'administration de la Région flamande.

La norme Qfor WSE est établie de manière telle qu'une appréciation nuancée est possible en fonction du degré de maturité et de sensibilisation à la qualité d'un organisme prestataire. Ceci est mis à plat par l'application de l'échelle de notation Qfor. De cette manière, le prestataire est en mesure d'entrer dans une dynamique d'amélioration de la qualité par étape.

Comment?

Par le biais du module WSE-Scan est analysé quels sont les processus mis en place par un organisme prestataire pour la délivrance de ses services, la gestion de ses ressources humaines et sa gestion

financière. L'auditeur vérifie en quelle mesure les processus répondent aux exigences de la norme Qfor WSE-Scan.

Pour un aperçu des indicateurs de la norme Qfor WSE-Scan: voir l'annexe 4

Durant la visite d'audit, l'auditeur analyse les processus de l'organisme prestataire par le biais de contrôle par échantillonnage, sur base de documents, de l'analyse des systèmes et par interviews. L'existence d'une mise en oeuvre systématique des processus doit être rendu visible via des documents existants, les systèmes en place et d'autres éléments de preuve.

Les résultats de l'analyse sont repris dans un document confidentiel reprenant les constats de visite que l'organisme peut utiliser dans le cadre de sa gestion interne en soutien de sa politique qualité.

3.2. L'obtention de Qfor, étape par étape



L'information nécessaire pour établir une offre sur mesure est récoltée en ligne, par téléphone ou par mail auprès de l'organisme.

L'organisme reçoit une offre sur mesure, basée sur les informations qu'il aura validées. Dès que l'organisme accepte l'offre, les préparatifs peuvent débuter.

L'offre fait partie de la convention. Dès réception de la convention signée, le bureau d'audit ouvre l'accès à l'application en ligne afin de pouvoir entamer le travail préparatoire.

L'organisme complète le module **DataScan** en ligne.
Pour le **module ClientScan** de Qfor, l'organisme fournit l'ensemble de sa liste de clients, suivant les modalités convenues préalablement. L'auditeur réalise les interviews.
Pour le module **ProcessScan** ou **WSE-Scan** de Qfor: l'organisme décrit en ligne ses processus internes et s'assure de pouvoir les démontrer lors de la visite d'audit.

L'auditeur vérifie et valide **le module DataScan**.
Qfor avec le module **ClientScan** : l'auditeur remet son feedback sur l'enquête de satisfaction clientèle et vérifie l'exhaustivité de la liste des clients fournie.
Qfor avec le module **ProcessScan** ou **WSE-Scan** : l'auditeur réalise des contrôles liés aux dossiers afin de vérifier l'adéquation avec la norme Qfor ProcessScan. L'auditeur établit le rapport de visite.

En fonction des constats de l'auditeur, la Commission de Certification décide d'accorder ou non une certification à l'organisme audité.

Après la visite d'audit, l'auditeur établit un QforScan provisoire qu'il soumet pour accord à l'organisme. Dès réception de l'accord, le QforScan définitif ainsi que le certificat digital définitif sont établis. L'organisme reçoit également le logo Qfor.

3.3. Résultat de l'audit

Après la visite d'audit, l'auditeur transmet son dossier avec ses constatations à la Commission de Certification de l'organisme certificateur. Celui-ci détermine le résultat² final de l'audit.

Ce résultat peut être :

- **Réussi.** L'organisme obtient sa certification pour trois ans.
- **Pas réussi.** L'organisme n'obtient pas sa certification en raison d'un nombre trop important d'écart par rapport à la norme. La Commission de Certification fixe un délai pendant lequel l'organisme peut prendre des mesures correctives. L'examen de ces mesures fait l'objet d'un audit de suivi.
- **Réussi moyennant conditions.** Une certification conditionnelle signifie que l'organisme obtient une certification à condition d'appliquer des mesures correctives endéans un délai fixé par la Commission de Certification. Les écarts constatés par rapport à la norme ne sont pas de nature à mettre en péril le service au client. Les mesures correctives seront examinées lors d'un audit intermédiaire, qui en principe doit avoir lieu au plus tard 12 mois après l'audit.

Dès qu'un organisme dispose de la **certification Qfor**, un rapport d'audit public, le **QforScan**, est établi en même temps que le certificat et le logo Qfor.

Qfor est le seul certificat qualité à fournir un rapport d'audit public, le QforScan. Celui-ci est librement utilisable par l'organisme pour ses besoins propres.

Le QforScan, ou son contenu, est également repris exclusivement dans les bases de données des organisations avec lesquels le Q For GEIE ou l'organisme certificateur dispose d'une convention de collaboration pour la valorisation des organismes certifiés Qfor.

Le certificat de l'organisme lui est fourni sous format **digital**.

3.4. Classes de Qfor & Qfor-Benchmark

Le résultat de l'audit se traduit dans certains cas – qui sont déterminés par l'organisme certificateur – par un **classement** qui est revu périodiquement chaque année. Ce classement permet de mieux situer l'organisme par rapport aux autres acteurs de sa catégorie sur le marché du renforcement des compétences.

Chaque catégorie est divisée en quatre classes. Tous les organismes au sein d'une catégorie sont répartis dans une de ces classes en fonction du résultat de l'audit. Les différentes classes de reconnaissance sont : professional, expert, excellence, best in class.

Le résultat de l'audit rend possible un **Qfor-Benchmark** entre organismes ayant subi un audit avec la même méthode d'audit (Qfor avec module ClientScan ou Qfor avec module ProcessScan ou Qfor avec module WSE-Scan). Un positionnement vis-à-vis des différents acteurs est de cette manière possible. Le résultat du Qfor-Benchmark vise une amélioration continue et il ne peut pas être utilisé dans la communication externe ou publicitaire.

² L'importante refonte de la quatrième version de la méthode rend impossible toute comparaison du nouveau résultat avec les scores obtenus pendant les audits Qfor effectués selon les versions précédentes de la méthode. La nouvelle méthode d'évaluation est plus précise et débouche, la plupart du temps, sur des scores différents et moins élevés.

3.5. Qfor-Assessment: un tremplin vers Qfor

Les organismes qui souhaitent se préparer à l'audit Qfor peuvent commencer par un **Qfor-Assessment** - si proposé par l'organisme certificateur. Grâce au Qfor-Assessment, un organisme peut en outre monitorer et adapter son fonctionnement interne, et impliquer activement ses collaborateurs dans la gestion de l'entreprise.

Le Qfor-Assessment implique que l'organisme effectue lui-même une auto-évaluation sous la direction d'un moniteur interne. Son processus et son enregistrement se font sur la plateforme en ligne.

Le Qfor-Assessment ne peut être mis en œuvre que pour les modules *ProcessScan* et *WSE-Scan*.

Qfor-Assessment pour les processus internes (tremplin vers Qfor avec module ProcessScan ou WSE-Scan)

- la direction de l'organisme fixe des objectifs pour chaque indicateur de la norme Qfor ProcessScan et y associe un score ;
- les collaborateurs internes inventorient les processus internes de l'organisme et les évaluent ensuite sur la base de la norme ;
- en fonction de la structure de l'organisme, différents groupes de collaborateurs peuvent être constitués ;
- à l'occasion d'une réunion, une position commune est recherchée par voie de consensus. Il est ensuite vérifié dans quelle mesure l'évaluation effectuée par les collaborateurs correspond aux objectifs posés par la direction. Cela peut déboucher sur une discussion riche d'enseignements, des objectifs d'amélioration prioritaires et la voie à suivre pour s'améliorer.

4. La certification ISO 9001 et 29993

4.1. Une seule approche pour cartographier la qualité

Les certifications ISO 9001 et ISO 29993 suivent les mêmes schémas. La seule différence entre les deux certifications réside dans la norme qui sert de point de départ.

Toutes deux se focalisent sur une évaluation des **processus internes** de l'organisme audité.

Une certification ISO s'étend sur une période de trois ans et consiste en plusieurs étapes :

- l'audit initial ou de certification ;
- deux audits de surveillance ;
- l'audit de recertification si l'organisme souhaite poursuivre sa certification.

4.1.1. L'audit initial ou de certification

Description

L'audit initial est le premier audit de la période de certification triennale et s'applique aux organismes qui souhaitent obtenir un certificat pour la première fois ou qui ont déjà été reconnus dans le passé mais qui n'ont pas demandé leur audit de recertification à temps.

L'audit initial se compose de deux phases. La première phase, Phase 1, doit permettre de cartographier l'organisme et d'évaluer sa conformité avec certaines exigences de la norme ISO choisie afin de déterminer dans quelle mesure l'organisme est prêt pour un audit complet. La deuxième phase consiste en un benchmarking complet du fonctionnement de l'organisme par rapport à la norme ISO choisie.

Déroulement

Phase 1 : l'auditeur acquiert une vision du fonctionnement de l'organisme à auditer en évaluant la concordance entre la demande de certification d'une part et la situation réelle d'autre part. Cette évaluation se fait notamment par l'utilisation du module DataScan, qui contient les données de base de l'organisme à auditer et de ses activités. Ce contrôle peut se faire partiellement à distance.

Pour une liste détaillée de tous les composants du module DataScan : voir annexe 1

La phase 1 se termine par un rapport formel au sujet de la faisabilité de l'étape suivante de l'audit, à savoir l'évaluation complète par rapport à la norme ISO choisie (= Phase 2). Si l'organisme est prêt pour cette deuxième phase, celle-ci s'effectuera de suite. Si l'organisme n'est pas prêt pour la deuxième phase, l'organisme et l'auditeur conviennent d'un planning pour la suite des événements.

Phase 2 : cette partie de l'audit initial comprend l'évaluation complète du fonctionnement de l'organisme par rapport à la norme ISO choisie. L'auditeur vérifie dans quelle mesure le fonctionnement de l'organisme répond aux exigences posées par la norme ISO en question.

L'organisme confirme ou adapte chaque année les données reprises dans le module DataScan, sous la supervision de l'organisme certificateur, afin de garantir l'actualité des données ainsi que la validité des certifications en cours.

4.1.2. L'audit de surveillance

Description

Deux audits de surveillance doivent avoir lieu durant la période de certification, à des moments espacés.

Ces audits doivent notamment permettre de vérifier si l'organisme répond toujours aux exigences de la norme ISO choisie.

Chacun de ces audits est précédé par une validation de la situation et du périmètre de la certification. Cette validation se fait partiellement sur base de la mise à jour du module DataScan en ligne.

Déroulement

Le schéma sous la section 4.2. présente les grandes lignes de l'audit de surveillance.

4.1.3. L'audit de recertification

Description




A la fin de la période de certification en cours, l'organisme peut décider de prolonger sa certification ISO choisie en faisant effectuer un audit de recertification avant la date d'échéance de la certification en cours.

Cet audit doit également permettre de vérifier si l'organisme répond toujours aux exigences de la norme ISO choisie. Cet audit est précédé par la validation de la situation de l'organisme au moment de la recertification et du périmètre de la certification. Cette validation se fait partiellement sur base de la mise à jour du module DataScan en ligne.

Déroulement

Le schéma sous la section 4.2. présente les grandes lignes de l'audit de recertification.

4.2. Déroulement de la certification ISO 9001 ou ISO 29993

Audit initial	An 0		<p>Phase 1 – objectifs examen du système de management de l'organisme examen des caractéristiques spécifiques de l'organisme et prêt pour la phase 2 ? entretien par rapport au standard éléments justificatifs pour le périmètre (établissements, processus, infrastructures ...) organisation et planification phase 2 contrôle de l'audit/des audits interne(s) et de la revue de management pour l'ISO 9001</p> <p>Conclusions Phase 1 et faisabilité Phase 2 – organisation pratique phase 2 en fonction des constatations en phase 1.</p> <p>Phase 2 - contrôle de l'implémentation et de l'effectivité du système de management de l'organisme conformité au standard contrôle de la performance du système de management conformité à la réglementation, aux obligations juridiques ... contrôle de l'opérationnalité des processus audit interne & revue de management pour l'ISO 9001 responsabilité management pour l'ISO 9001.</p> <p>Conclusions Phase 2</p> <p>Rapport des constatations</p> <p>Actions correctives pour non-conformités majeures & plan d'action pour non-conformités mineures</p> <p>Validation des corrections</p> <p>Décision de certification</p>
Audit de surveillance	An 1		<p>Objectif : vérifier si l'organisme répond toujours aux exigences de la norme.</p> <p>Contrôle représentatif du système de management de l'organisme sur base d'éléments justificatifs effectifs. Contrôle de la communication par rapport à la certification – marque/logo/... Audits internes & revue de management pour l'ISO 9001 Actions correctives pour des non-conformités Suivi des plaintes Amélioration continue Modifications ? ...</p> <p>Rapport & décision pour le maintien de la certification. Max. 12 mois après la décision de Certification.</p>
Validation situation & scope de l'organisme – confirmation & planification			
Audit de surveillance	An 2		<p>Objectif : vérifier si l'organisme répond toujours aux exigences de la norme.</p> <p>Contrôle représentatif du système de management de l'organisme sur base d'éléments justificatifs effectifs. Contrôle de la communication par rapport à la certification – marque/logo/... Audits internes & revue de management pour l'ISO 9001 Actions correctives pour des non-conformités Suivi des plaintes Amélioration continue Modifications ? ...</p> <p>Rapport & décision pour le maintien de la certification. Une fois par année calendrier.</p>

Recertification	An 3	Re- certification	<p>Objectif : vérifier si l'organisme répond toujours aux exigences de la norme et si le système de management fonctionne toujours efficacement.</p> <p>Phase 1 nécessaire en cas de modifications importantes Revue des rapports des audits précédents Contrôle de la performance et de l'effectivité du système de management. Effectivité = adapté au contexte, aux modifications dans/en dehors de l'organisme, au périmètre de l'audit, aux objectifs de l'organisme et aux résultats visés. Engagement pour continuer à développer le système de management. Si d'application : système de management conforme aux modifications des exigences de la norme ? Plaintes au sujet de l'organisme auprès de l'organisme certificateur ?</p> <p>Rapport</p> <p>Actions correctives pour non-conformités majeures & plan d'action pour non-conformités mineures</p> <p>Validation des corrections</p> <p>Décision de certification Avant la date d'échéance de la certification initiale</p>
-----------------	------	------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.3. Résultat de l'audit ISO 9001 ou ISO 29993

A la fin de la visite d'audit, l'auditeur soumet ses constatations à l'organisme.

Si l'auditeur a constaté une ou plusieurs non-conformités majeures, l'organisme établit un plan d'action pour une date fixée de commun accord avec l'auditeur. Si l'organisme certificateur n'a pas reçu de plan d'action pour cette date ou si aucune initiative n'a été prise dans le sens d'une implémentation convaincante de mesures d'amélioration, l'auditeur transmettra un avis négatif à la Commission de Certification.

Si l'auditeur constate une ou plusieurs non-conformités mineures, l'organisme établit un plan d'action pour une date fixée de commun accord avec l'auditeur. Si l'organisme certificateur n'a pas reçu de plan d'action pour cette date, l'auditeur transmettra un avis négatif à la Commission de Certification.

Si aucune non-conformité n'a été constatée ou si l'auditeur est en possession de plans d'action satisfaisants, il transmettra le dossier avec ses constatations à la Commission de Certification de l'organisme certificateur. Cette commission détermine le résultat final de l'audit.

Le résultat de l'audit peut être :

- **Réussi.** L'organisme obtient une certification pour trois ans.
- **Pas réussi.** A défaut de constatation d'une implémentation convaincante de mesures d'amélioration en vue de remédier aux non-conformités, l'organisme n'obtient pas de certification.

Dès qu'un organisme dispose de la certification ISO 9001 ou ISO 29993, il reçoit le **certificat** ISO concerné et peut utiliser le logo fourni par CertUp suivant les conditions définies dans le Règlement.

La durée de validité maximale de la certification est de trois ans.

La période de validité de la certification peut être abrégée en cas de modification de l'organisme ou de ses activités. Si la Commission de Certification estime que la modification est de nature ou d'ampleur à avoir un impact sur la certification, la Commission de Certification a le pouvoir de suspendre ou de retirer la certification ou d'imposer d'autres conditions, telles que la réalisation d'un audit d'extension ou complémentaire. Ce type d'audit est défini dans le règlement, disponible sur simple demande.



Powered by Management Information

En cas de désaccord, l'organisme pourra s'adresser à CertUp ; si aucune solution satisfaisante ne peut être trouvée, l'organisme peut se tourner vers le Comité de Surveillance ou, pour la certification ISO 9001, vers BELAC.

5. Schéma comparatif des différentes certifications

	Qfor	ISO 9001	ISO 29993
Focus	Amélioration continue, assurance qualité, certification.	Amélioration continue, assurance qualité, certification.	Amélioration continue, assurance qualité, certification.
Cible	Organismes aux activités de formation et de consultance	Tous types d'organismes.	Organismes dédiés à la formation.
Taille de l'organisme audité	Pour tout type d'organisme, également pour petites structures et sociétés unipersonnelles.	Généralement pour des structures plus importantes qui offrent plus que des activités de formation ou de consultance. Accessible aussi aux structures plus petites.	Pour tout type d'organisme, également pour petites structures.
Approche	Système modulaire (*) : Audit satisfaction clientèle ou processus internes. Audits spécifiques sur mesure en fonction du secteur.	Audit processus internes	Audit processus internes.
Structure de l'audit	Audit initial et si points de travail: audit intermédiaire ou de suivi.	Audit initial + 2 audits de surveillance	Audit initial + 2 audits de surveillance
Trajet de certification	Support en ligne complet.	Phase 1 support en ligne partiel par CertUp.	Phase 1 support en ligne partiel par CertUp.
Rapport de visite	Confidentiel et détaillé.	Confidentiel.	Confidentiel.
Rapport d'audit public	Etendu.	Limité au DataScan.	Limité au DataScan.
USP	A la mesure des organismes de formation et de consultance. Rayonnement européen et ancrage solide en Belgique.	Pas de secteur spécifique. Rayonnement international et ancrage solide	A la mesure de l'organisme de formation. Rayonnement international.
Démarrage	1992	1987	2017 (2010 pour son prédécesseur ISO 29990)
Dernière révision	Sixième version en 2017.	Cinquième version en 2015.	Pas encore de révision.
Subsides	Exemptions possibles pour kmo-portefeuille & audit Chèque-formation.	Exemptions possibles pour kmo-portefeuille & audit Chèque-formation.	Exemptions possibles pour audit Chèque-formation
Avantage sectoriel	Module spécifique pour l'industrie alimentaire et le secteur de la sécurité.	-	-
Validité certificat	Maximum 3 ans.	Maximum 3 ans.	Maximum 3 ans.

(*) Pour les secteurs, les régions ou d'autres organisations faitières, le modèle permet d'intégrer des besoins et des exigences propres dans un Scan spécifique, intégré ou non dans le modèle de qualité Qfor.

6. Pourquoi collaborer avec CertUp?

6.1. Depuis 1990, développeur et gestionnaire de la méthodologie d'audit Qfor

CertUp a démarré ses activités de certification en 1992 déjà, sous l'enseigne de la maison-mère **Management Information**, actif sur le marché belge du learning & consulting depuis 1990. CertUp a entretemps repris ce rôle de pionnier.

La méthode d'audit Qfor s'est développée au milieu des années nonante avec le soutien de la Commission européenne. Initialement, la méthode couvrait uniquement les activités de formation et se basait sur une évaluation de qualité obtenue à partir d'un examen approfondi de la satisfaction des clients. En 2002, la méthode d'audit Qfor a pour la première fois connu une refonte importante et a été étendue aux organismes exerçant des activités de consultance au sens large. Une nouvelle adaptation profonde a été effectuée en 2007. La méthode Qfor a été remaniée en un modèle de qualité modulaire et a été étendue à tous les organismes proposant des services liés aux connaissances (knowledge related services). Depuis lors, Qfor peut être utilisé comme outil d'amélioration de la qualité et comme système de certification, aussi bien sur le plan de la satisfaction du client que sur le plan des processus internes. L'utilisation sectorielle de la méthode Qfor est une réalité depuis 2012. La méthode a été revue et actualisée en profondeur début 2017 afin de pouvoir nuancer les résultats de l'audit et de mieux exploiter les informations validées par l'audit au profit du marché de l'apprentissage et de la consultance.

*En 2019, les activités de CertUp ont été étendues avec le module **Qfor WSE-Scan**, une méthode d'audit destinée à l'évaluation des exigences qualité minimales pour le modèle d'enregistrement et de qualité des prestataires dans le domaine de l'Economie Sociale et Solidaire en Région flamande. Pour plus d'information, voir www.kwaliteits-en-registratiemodel.vlaanderen.*

6.2. Organisme d'audit et développeur de normes exclusivement pour l'apprentissage, la consultance et le renforcement des compétences

En 2017, les activités de certification de CertUp se voient complétées par les audits **ISO 9001** et ISO 29990. Cette dernière norme a été remplacée fin 2018 par l'**ISO 29993** qui lui a succédé.

Outre les audits Qfor et les audits ISO spécifiques, l'équipe d'auditeurs de CertUp effectue également d'autres audits, toujours exclusivement pour le marché du renforcement des compétences (exemple : audit kmo-portefeuille pour la Région flamande, audit pour les Chèques-Formation de la Région wallonne, centres d'examens du Consortium Centres de Validation des Compétences, Qfor Food et FoodScan by Qfor pour l'industrie alimentaire, Qfor Safety pour le secteur de la sécurité, ...).

Les **auditeurs** de CertUp ont acquis une solide expérience auprès d'organismes de renforcement des compétences avant de débiter comme auditeur. Cette expérience leur permet de voir clair dans le fonctionnement des organismes à évaluer et crée de la plus-value pour ceux-ci.

Pour de plus amples informations concernant l'équipe d'auditeurs, voir www.certup.be

Fort d'une grande expérience dans la certification sur le marché de l'apprentissage et de la consultance, CertUp a été désigné en 2011 par le Gouvernement flamand pour le développement de la **méthode d'audit kmo-portefeuille**. Pour de plus amples informations à ce sujet, voir www.audit-kmo-portefeuille.be

6.3. Organisme certificateur accrédité

En tant qu'organisme de certification, CertUp est soumis à des règles internationales. Cela signifie que CertUp dispose d'un système interne de gestion de la qualité qui fait régulièrement l'objet d'audits par un organisme d'accréditation externe ou par une autorité publique compétente. Les clients et d'autres parties prenantes peuvent formuler une remarque ou introduire une plainte via le site internet de CerUp ou via d'autres canaux de communication. La description du suivi de la plainte peut-tre consulté dans l'annexe 5. Le Comité de Surveillance et les audits internes contrôlent les services prestés par CertUp.

Pour de plus amples informations concernant le Comité de Surveillance, voir www.qfor.org.

En tant qu'organisme certificateur, CertUp est soumis en **Belgique** aux règles de la norme **ISO 17021** (« Evaluation de la conformité – Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management »). CertUp est audité régulièrement suivant cette norme pour les audits ISO9001 qu'il réalise par **BELAC**, le service d'accréditation du Service Public Fédéral de l'Economie. BELAC est le signataire des accords de reconnaissances mutuelles internationales. CertUp en Belgique bénéficie de l'accréditation BELAC portant le numéro 600-QMS.

La portée de la validité de l'accréditation peut être vérifiée à tout moment sur le site de BELAC.

En 2019, CertUp a constitué une filiale en **France**. La filiale française CertUp est régulièrement audité par le **COFRAC**, l'instance d'accréditation national français, suivant la norme **ISO 17065** (« Evaluation de la Conformité – Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services ») pour les audits **Qualiopi** qu'elle réalise. Le COFRAC est le signataire des accords de reconnaissances mutuelles internationales. CertUp en France bénéficie de l'accréditation COFRAC portant le numéro 5-0614.

La portée de la validité de l'accréditation peut être vérifiée à tout moment sur le site du COFRAC.

Annexes

Annexe 1 – Aperçu du module DataScan

1. Présentation de l'organisme

Données générales

2. Services, domaines et ampleur des activités

3. Activités et atouts

4. Clientèle

- Nombre de clients différents
- Langue des activités
- Type de clients
- Profil des personnes
- Secteur d'activités
- Taille des entreprises
- Références

5. Ressources humaines

6. Chiffre d'affaires et tarification

7. Historique et structure

8. Engagement qualité

Annexe 2 – Liste des indicateurs module Qfor ProcessScan

A –Réalisation des projets

A-1 Information et communication

A-11. Canaux de communication

A-12. Contenu et forme

A-2 Administration des projets

A-21. Commande, modification et annulation

A-22. Administration, contact client et facturation

A-3 Gestion des projets

A-31. Préparation et exécution du projet

A-32. Système de gestion des dossiers clients, d'enregistrement et d'archivage

A-33. Système de gestion des projets

A-34. Système de gestion des ressources

A-4 Evaluation et suivi

A-41. Système de feedback intermédiaire

A-42. Système d'évaluation

A-43. Procédure de suivi

B –Ressources Humaines

B-1 Collaborateurs et sous-traitants

B-11. Recrutement, sélection et intégration

B-12. Système de gestion et de suivi des compétences et expériences

B-13. Système d'évaluation

B-14. Formation permanente, accompagnements et recyclage

B-15. Accords de collaboration

C –Ressources Matérielles

C-1 Matériel et documentation

C-11. Matériel

C-12. Documentation

C-2 Infrastructure et accommodations

C-21. Exigences

C-22. Situation et accessibilité

D –Fonctionnement interne

D-1 Organisation et communication internes

D-11. Fonctionnement et répartition des responsabilités

D-12. Organisation administrative et gestion des documents et des matériels

D-2 Gestion de la qualité

D-21. Implication du management et des collaborateurs

D-22. Système de qualité et amélioration continue

D-23. Gestion des plaintes

Annexe 3 – Enumération des aspects module Qfor ClientScan

1. La phase préparatoire

la phase précédant l'exécution de la mission

2. L'exécution:

l'exécution de la mission, orientée vers le contenu

3. La gestion de projet:

l'exécution de la mission, orientée vers l'organisation pratique, la gestion du projet

4. Les rapports et les outils:

Les rapports (intermédiaires) reprenant les constatations et les résultats de la mission – outils utilisées – documentation de support – matériel didactique dans le cadre des activités de formation

5. Les consultants:

les compétences (savoir, savoir-faire et attitudes) des consultants

6. Le suivi:

tous les contacts et/ou initiatives de la part de l'organisme après l'intervention, y compris des sondages de satisfaction clientèle, toujours en rapport avec la mission concernée

7. Le contact client:

les contacts et la facilité de joindre l'organisme et les consultants - les relations avec l'organisme

8. L'administration et la logistique:

le soutien administratif, l'infrastructure et l'accommodation (pour autant qu'elles soient sous la responsabilité de l'organisme)

9. Le rapport qualité-prix:

le rapport entre le prix payé et la qualité obtenue

10. L'impression globale:

l'impression globale sur l'organisme.

Annexe 4 – Liste des indicateurs du module Qfor WSE-Scan

A – Prestation des services

A-1 Projet

- A-11. Information
- A-12. Besoin
- A-13. Mission

A-2 Exécution

- A-21. Implémentation
- A-22. Satisfaction
- A-23. Amélioration

B - RH

B-1 Methodes

- B-11. Engagements
- B-12. Accompagnement
- B-13. Evaluation

B-2 Competences

- B-21. Employabilité
- B-22. Développement
- B-23. Expertise

C – GESTION FINANCIERE

C-1 Gestion

- C-11. Planning
- C-12. Méthodes de gestion
- C-13. Déontologie

C-2 Finance

- C-21. Résultats
- C-22. Investissements
- C-23. Fonds propres

Annexe 5 – Remarques

Plaintes et suggestions d'amélioration

Les organismes et autres parties prenantes peuvent toujours s'adresser au responsable du service d'audit pour les plaintes éventuelles, les frustrations et/ou les suggestions d'amélioration en rapport avec l'auditeur, les prestations de l'auditeur, l'application du modèle de qualité, le volet commercial et/ou administratif. Les plaintes qui ne peuvent pas être traitées par le responsable du service d'audit sont transmises à la Commission de Certification de l'organisme certificateur.

Les clients peuvent exprimer leurs remarques au moyen du document d'évaluation de l'audit. Les clients ou toute autre partie concernée peut également introduire une plainte ou une remarque via le site web ou tout autre canal de communication.

Toutes les plaintes sont traitées et enregistrées de manière confidentielle et indépendante.

Toute plainte de tiers pour un audit ISO 9001 peut, après examen approfondi par la Commission de Certification, donner lieu à un audit à très court terme ou non annoncé.

Appel

Si un organisme ne peut marquer son accord avec la décision de la Commission de Certification, il peut le faire savoir dans un délai d'un mois à partir de la communication de la décision via la procédure de plainte décrite ci-dessus. La plainte ou l'appel sera transmis par le responsable du service d'audit à la Commission de Certification qui en assurera le suivi.

Si l'organisme ne peut toujours pas marquer son accord avec la décision de la Commission de Certification, l'organisme peut interjeter appel en écrivant à nouveau à la Commission de Certification dans un délai d'un mois à partir de la date de communication de la décision contestée.

A ce moment-là, la Commission de Certification s'engage à organiser, au plus tard dans les trois mois, une réunion entre au moins un membre de la Commission de Certification, un représentant de l'organisme et un membre du Comité de Surveillance et/ou un expert, avec lequel les deux parties sont d'accord. Cette tierce partie s'efforcera d'atteindre une décision définitive concernant le dossier après avoir entendu les deux parties et elle la communiquera par écrit aux deux parties, au plus tard dans le mois qui suit la réunion en question.