

# **Appel à candidatures**

**Certificateurs pour les audits**

**des opérateurs de formation**

**dans le dispositif des chèques- formation**

Le présent appel à candidatures vise à désigner les certificateurs qui seront autorisés à réaliser les audits des opérateurs de formation dans le cadre du dispositif des chèques-formation.

Pour pouvoir proposer des formations reconnues dans le cadre du dispositif des chèques-formation et bénéficier de l’incitant financier de la Région wallonne, un opérateur de formation doit satisfaire à plusieurs conditions, dont celle de se soumettre à un audit de certification réalisé par un certificateur désigné, sauf s’il dispose d’un label reconnu par l’Administration.

La désignation des certificateurs s’inscrit dans le cadre du décret du 10 avril 2003 relatif aux incitants financiers à la formation des travailleurs occupés par les entreprises ([lien](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2003041056&table_name=loi)), et de l’arrêté du Gouvernement wallon du 1er avril 2004 portant exécution de ce décret ([lien](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/article.pl?language=fr&sum_date=&pd_search=2004-06-14&numac_search=2004201764&page=1&lg_txt=F&caller=list&2004201764=11&trier=promulgation&dt=ARRETE+REGION+WALLONNE&ddd=2004-04-01&fr=f&choix1=et&choix2=et)).

\*\*\*

Le présent texte détaille les conditions d’éligibilité à démontrer.

Un formulaire est à compléter et à soumettre électroniquement à la Direction de la Formation professionnelle du SPW Emploi Economie Recherche.

Les candidatures doivent nous parvenir au plus tard le **lundi 11 septembre 2025.** Une candidature arrivée après la date limite de réception des offres est refusée.

\*\*\*

Les demandes d’informations peuvent être obtenues auprès de la Direction de la Formation professionnelle du SPW Emploi Economie Recherche :

Direction de la Formation professionnelle

Département de l'Emploi et de la Formation professionnelle

Boulevard Cauchy, 45 - 5000 NAMUR

Adresse générique : cheque.formation@spw.wallonie.be

Madame Constance Cormann : constance.cormann@spw.wallonie.be - 081/77.83.05

Monsieur Edouard FRANCQ edouard.francq@spw.wallonie.be - 081/77.83.13

Table des matières

[**Appel à candidatures** 1](#_Toc202876742)

[**Partie 1 : Descriptif de l’appel à candidatures** 3](#_Toc202876743)

[**1.** **Objet** 3](#_Toc202876744)

[**2.** **Forme, contenu et dépôt des candidatures** 3](#_Toc202876745)

[**3.** **Critères de recevabilité des candidatures** 4](#_Toc202876746)

[**4.** **Critères de désignation des certificateurs** 4](#_Toc202876747)

[**5.** **Engagements attendus des certificateurs dans la mise en œuvre des audits** 5](#_Toc202876748)

[**6.** **Durée de la désignation des certificateurs** 6](#_Toc202876749)

[**7.** **Fin anticipée de la désignation des certificateurs** 6](#_Toc202876750)

[**8.** **Règlement des litiges** 7](#_Toc202876751)

[**9.** **Confidentialité** 7](#_Toc202876752)

[**Partie 2 : Annexes :** 7](#_Toc202876753)

[**Annexe 1 - Formulaire de candidature** 8](#_Toc202876754)

[**Annexe 2 : Modèle de déclaration bancaire** 10](#_Toc202876755)

[**Annexe 3 : Glossaire relatif au dispositif chèque-formation** 11](#_Toc202876756)

[**Annexe 4 : Demande d’audit de certification (« Annexe II »)** 13](#_Toc202876757)

[**Annexe 5 : Tarification de la certification** 14](#_Toc202876758)

[**Annexe 6 : Questionnaire opérationnel de certification** 16](#_Toc202876759)

[**Annexe 7 : Répertoire des métiers et des compétences** 21](#_Toc202876760)

[**Annexe 8 : Rapport d’audit** 22](#_Toc202876761)

[**Annexe 9 : Compte-rendu des activités semestrielles** 25](#_Toc202876762)

# **Partie 1 : Descriptif de l’appel à candidatures**

## **Objet**

L’appel à candidature doit permettre de désigner, pour un nouveau terme de 3 ans, les certificateurs qui réaliseront les audits de certification des opérateurs de formation en vue de l’obtention de leur agrément.

La désignation des certificateurs s’inscrit dans le cadre du décret du 10 avril 2003 relatif aux incitants financiers à la formation des travailleurs occupés par les entreprises (ci-après le Décret) , et de l’arrêté du Gouvernement wallon du 1er avril 2004 portant exécution de ce décret (ci-après l’AGW).

La procédure de désignation des certificateurs est définie aux articles 13 à 17 de l’AGW.

L’Administration formule une proposition au Ministre de la Formation, qui désigne les certificateurs.

## **Forme, contenu et dépôt des candidatures**

Les candidatures doivent être rédigées en français et signées par une personne habilitée à engager valablement l’organisme candidat.

L’acte de candidature (formulaire en annexe 1) doit être accompagné de l’ensemble des documents et engagement suivants :

1. la preuve de l’accréditation BELAC de l’organisme candidat dans le secteur de la formation en cours de validité ;
2. une déclaration bancaire dont le modèle figure en annexe 2 du présent appel à candidature ;
3. une attestation ONSS de manière à prouver que l’organisme candidat est en règle de cotisations jusqu’à l’avant-dernier trimestre échu ;
4. le dossier de références de l’organisme candidat ;
5. la liste des auditeurs proposés par l’organisme candidat avec leur curriculum vitae et leurs références individuelles ;
6. l’engagement de l’organisme candidat à se conformer strictement au présent appel à candidature et aux conditions fixées par ou en vertu du décret et de l’AGW.

L’ensemble du dossier de candidature doit être transmis **en version électronique** (1 version Word et 1 en PDF) complété et signé, **au plus tard pour le lundi 11 septembre 2025** aux adresses mails suivantes :

* cheque.formation@spw.wallonie.be
* constance.cormann@spw.wallonie.be
* edouard.francq@spw.wallonie.be

Lors de l’envoi électronique, il est demandé d’indiquer dans le **champ « objet »** du message :

« Nom de l’organisme – Appel à candidatures Certificateurs pour les audits C-fo ».

## **Critères de recevabilité des candidatures**

Pour être désigné comme certificateur autorisé à réaliser l’audit des opérateurs de formation, l’organisme candidat doit remplir les conditions suivantes[[1]](#footnote-1) :

1. être accrédité par le système BELAC, en vertu de l’arrêté royal du 6 septembre 1993 portant création d’un système d’accréditation des organismes de certification et fixant les procédures d’accréditation conformément aux critères des normes de la série NBN-EN-45000[[2]](#footnote-2) ;
2. s’engager à utiliser les documents établis par l’Administration (demande d’audit, questionnaire opérationnel d’audit et le rapport d’audit – voir annexes 4, 6, et 8) ainsi que les outils méthodologiques proposés par l’Administration;
3. s’engager à appliquer vis-à-vis des opérateurs de formation la tarification prévue à l’annexe 5 ;
4. s’engager à rendre compte semestriellement de ses activités à l’Administration (annexe 9) ;
5. s’engager à agir dans le respect des règles de confidentialité et d’éthique commerciale.

## **Critères de désignation des certificateurs**

L’Administration est chargée d’examiner les candidatures et de formuler au Ministre de la Formation une proposition de désignation des certificateurs sur base des critères d’attribution suivants :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Critère | Description | Points |
| 1. Modalités de réalisation des audits | Propositions précises et concrètes sur les modalités de réalisation des audits de certification des opérateurs de formation et de vérification des conditions d’agrément de leurs formations. | 30 |
| 2. Qualité des services | Contenu et qualité des services offerts. | 20 |
| 3. Capacité de monitoring et de suivi de l’activité d’audit  | Capacité de l’auditeur à créer des outils et documents de suivi des audits menés dans le cadre du dispositif Chèque-formation pour en extraire des données et les analyser. | 10 |
| 4. Connaissance du secteur | Connaissance approfondie du domaine de la formation professionnelle et de « l’état de l’art » dans les métiers de la formation professionnelle. La preuve est apportée par des références (nombre et type de démarches, liste des clients audités, etc.). | 15 |
| 5. Expérience dans le domaine de la formation professionnelle et de ses métiers  | Expérience utile du domaine de la formation professionnelle et des métiers de la formation professionnelle. À démontrer par des CV, références d’audits réalisés, etc. | 15 |
| 6. Fiabilité et confidentialité | Garanties de fiabilité et de confidentialité dans la réalisation des audits de certification. | 10 |
| Total :  |  | 100 |

## **Engagements attendus des certificateurs dans la mise en œuvre des audits**

### Obligations du certificateur dans la réalisation des audits

L’audit porte sur une ou plusieurs formations pour lesquelles l’opérateur de formation sollicite un agrément.

Le certificateur désigné s’engage à respecter les modalités suivantes dans le cadre de la réalisation des audits de certification :

* faire compléter par l’opérateur de formation le questionnaire opérationnel de certification (Annexe 6) ;
* effectuer au moins une visite sur le ou les sites de formation concernés ;
* vérifier la réalité et la pertinence des moyens mis en œuvre pour dispenser une formation conforme aux exigences du décret et de l’AGW ;
* rédiger un rapport d’audit circonstancié, accompagné du questionnaire complété, et le transmettre à l’Administration par voie électronique.

Le rapport d’audit est transmis à l’Administration dans un délai de vingt jours suivant la visite sur site.

Ce rapport se conclut par un avis favorable ou défavorable. Dans tous les cas, le certificateur formule des commentaires circonstanciés destinés à faire progresser l’opérateur de formation. En cas d’avis défavorable, il propose des pistes de remédiation concrètes.

### Modalités de collaboration avec l’Administration

Afin d’assurer une coordination efficace entre les certificateurs désignés et l’Administration, les modalités de fonctionnement suivantes sont d’application :

* Lorsqu’un opérateur de formation ne dispose pas d’un label reconnu, l’Administration l’invite à se faire auditer par le certificateur de son choix, parmi ceux désignés par le Ministre, et lui transmet « l’annexe II. Demande d’audit de certification » (dans le présent document Annexe 4) (ci-après « l’annexe II ») par voie électronique ;
* L’opérateur de formation prend contact avec le certificateur de son choix ;
* Le certificateur et l’opérateur de formation complètent l’annexe II  ;
* Dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réception de l’annexe II, le certificateur renvoie à l’Administration l’annexe II complétée mentionnant les dates prévisionnelles de réalisation de l’audit ;
* L’Administration transmet ensuite au certificateur, par voie électronique, le dossier de l’opérateur de formation ainsi que l’annexe II contresignée. L’auditeur travaillera sur ces documents-là ;
* Avant la réalisation de l’audit, le certificateur demande à l’Administration la réouverture du dossier sur Mon Espace, au plus tôt une semaine avant la date prévue de l’audit et pour une durée maximale de deux semaines. Cette réouverture permet, le cas échéant, à l’opérateur et au certificateur de modifier ensemble le contenu de la demande initiale ;
* Le certificateur veille à ce que les modifications soient correctement encodées dans Mon Espace, de manière à ce qu’elles soient visibles par l’Administration. Il mentionne explicitement dans son rapport d’audit si des modifications ont été apportées, et y joint le formulaire Mon Espace mis à jour, signé et daté ;
* Le certificateur transmet le rapport d’audit, par voie électronique, dans un délai de vingt jours ouvrables suivant la visite sur site ;
* Un document partagé est mis à disposition par l’Administration. Les certificateurs y consignent, pour chaque opérateur de formation :
	+ la date d’envoi de l’Annexe II à l’Administration ;
	+ les dates prévues pour les audits ;
	+ les dates d’envoi des rapports d’audit ;
* L’Administration ne transmet plus de courriers postaux. Toutes les communications et transmissions de documents se font exclusivement par voie électronique.

Ces modalités visent à fluidifier les échanges, à garantir la traçabilité des audits et à renforcer la transparence dans le suivi des désignations.

## **Durée de la désignation des certificateurs**

Les certificateurs seront désignés pour une durée de trois ans par le Ministre de la Formation.

Durant cette période de trois ans, le certificateur pourra, le cas échéant, pourvoir au remplacement d’un ou de plusieurs auditeurs agréés. Pour ce faire, il prend contact avec l’Administration qui établit un arrêté ministériel modificatif.

En cas de manquement à l’une des conditions prévues par ou en vertu du décret et du présent appel à candidatures, l’organisme peut se voir retirer par le Ministre son autorisation à certifier des opérateurs de formation conformément à l’article 13 de l’AGW.

## **Fin anticipée de la désignation des certificateurs**

§.1er En cas de réforme du dispositif des chèques-formation ou de tout autre événement majeur affectant substantiellement l’organisation ou la pertinence de la mission de certification, le Ministre compétent peut mettre fin à la désignation du certificateur avant l’échéance des trois années prévues.

Dans ce cas, un délai de préavis unique de quatre mois sera respecté. La décision de résiliation sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception. Le préavis court à compter de la notification écrite de la décision de résiliation.

§2. Avant toute décision de résiliation anticipée, le Ministre adresse au certificateur un courrier recommandé l’informant de son intention de mettre fin à la désignation. Ce courrier invite le certificateur à faire part de ses éventuelles observations dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception.

L'Administration transmet le dossier, accompagné des observations et moyens de défense du certificateur, au Ministre, qui se prononce dans les vingt jours de la réception desdits documents.

§3. Le certificateur peut solliciter la fin de sa désignation anticipativement auprès du Ministre moyennant les délais de préavis prévus au paragraphe 1er.

## **Règlement des litiges**

En cas de difficultés ou de divergences constatées dans l’interprétation ou l’exécution du présent appel à candidature, en cas de lacunes de celui-ci et plus généralement en cas de litiges, les parties conviennent de se réunir et de rechercher de bonne foi une solution.

A défaut d’accord et avant de faire valoir leurs droits en justice, les parties pourront convenir de faire appel à un ou plusieurs experts désignés de commun accord ou à un arbitre.

Sinon, seuls seront compétents les tribunaux de l’arrondissement de Namur.

## **Confidentialité**

Le certificateur s’engage à respecter la confidentialité concernant les informations communiquées par les opérateurs de formation dans le cadre de la procédure d’audit de certification.

# **Partie 2 : Annexes :**

Cette section contient des informations complémentaires et des documents de référence essentiels pour une compréhension approfondie de l’appel à candidatures et de la mission du certificateur.

Les annexes sont les suivantes :

* Annexe I - Formulaire de candidature
* Annexe 2 : Modèle de déclaration bancaire
* Annexe 3 : Glossaire relatif au dispositif chèque-formation
* Annexe 4 : Demande d’audit de certification -dite « Annexe 2 »
* Annexe 5 : Tarification de la certification
* Annexe 6 : Questionnaire opérationnel de certification
* Annexe 7 : Répertoire des métiers et des compétences
* Annexe 8 : Rapport d’audit
* Annexe 9 : Compte-rendu activités

## **Annexe 1 - Formulaire de candidature**

#### Identification du candidat

* Dénomination ou raison sociale :
* Nationalité de la société :
* Siège social de la société[[3]](#footnote-3) :

- rue : n° :

- code postal : commune :

- téléphone :

- e-mail :

* Immatriculation à l’ONSS (attestation à joindre) :
* TVA n° :
* Nom de la banque :

 compte n° :

* Personne habilitée à lier valablement la société :

- nom : prénom :

- qualité ou profession :

- né(e) à : le :

- rue : n° :

- code postal : commune :

- téléphone :

* Personne de contact, pour toute communication, dans le cadre de l’exécution de la mission:

- nom : prénom :

- qualité ou profession :

- né(e) à : le :

- rue : n° :

- code postal : commune :

- téléphone :

- e-mail :

#### Structure de l’offre

* Descriptif des modalités de réalisation des audits de certification des opérateurs de formation et de vérification des conditions d’agrément de leurs formations :
* Descriptif du contenu et de la qualité des services proposés :
* Descriptif de la capacité de monitoring et de suivi de l’activité d’audit :
* Descriptif de la connaissance du secteur :
* Descriptif de l’expérience dans le domaine de la formation professionnelle :
* Descriptif des garanties de fiabilité et de confidentialité dans la réalisation des audits de certification :
* Le soussigné fait acte de candidature dans le cadre de la « Procédure de désignation des organismes de certification pour la réalisation des audits des opérateurs de formation agréés dans le cadre du dispositif « chèques-formation », et joint à cette candidature les documents prévus au point 2 du cahier des charges.
* La signature de la présente autorise la Direction de la Formation Professionnelle à prendre toutes informations utiles de nature financière ou morale au sujet du(des) soussigné(s) (ou de la société ici soumissionnaire) auprès d’autres organismes ou institutions.

Fait à , le 2025

Pour l’organisme certificateur candidat :

(signature suivie des nom, prénom et qualité)

## **Annexe 2 : Modèle de déclaration bancaire**

Concerne : Appel à candidature Certificateurs 2026

………………………………………………………………………………………………………………………

Nous, …………………………………………………………………….. (*nom de la banque*), confirmons par la présente que …..…………………………………………………………………………………….. *(raison sociale et siège social du candidat)* est notre client(e) depuis le ………………………………..(*date*).

Relation financière banque - client

Les relations financières que nous entretenons avec ……………………………………………………… ……………………………………………………………….…………………………………………………………………………….. (le candidat) nous ont jusqu’à ce jour ………………….. (date) donné entière satisfaction.

Sur la base des données dont notre banque dispose actuellement, nous n’avons eu à constater aucun élément négatif et …………………………………………………………………………………………………

………………………………………….. *(le candidat)* dispose au stade actuel la capacité financière lui permettant de mener à bien les prestations pour lesquelles il a l’intention de se porter candidat.

……………………………………………… *(le candidat)* jouit de notre confiance.

Notre banque est disposée à examiner d’éventuelles demandes de crédit ou une demande de cautionnement en lien avec le présent appel à candidature.

La présente est délivrée sans restriction ni réserve de notre part.

Fait à …………………….…., le ……………….…….

## **Annexe 3 : Glossaire relatif au dispositif chèque-formation**

* DOCUMENT : tout support d’information (support papier ou informatique) décrivant la méthodologie et/ou le processus mis en œuvre
* ENREGISTREMENT : preuve de la réalisation d’une tâche ou de la mise en œuvre d’une procédure.
* PROCEDURE : Mode de fonctionnement de l’opérateur de formation qu’il établit librement.
* COMPETENCE : savoir-agir qui combine un ensemble de ressources pour faire face à une situation de travail.
* ACTIVITE : les activités sont l’ensemble des actions d’un individu pour remplir les missions qui lui sont confiées dans le cadre de son poste de travail.
* METIER : ensemble cohérent d’activités professionnelles réalisées par un individu dans le cadre d’un processus productif.
* REFERENTIEL DE QUALIFICATIONS (lié à un métier) : référentiel décrivant les activités et les compétences liées à l’exercice d’un métier.
* REFERENTIEL DE FORMATION : référentiel décrivant de manière structurée les activités de formation nécessaires à l’acquisition des compétences liées à un métier.
* FORMATION CONTINUE : formation dispensée au bénéfice de travailleurs liés par un contrat de travail à une entreprise, de travailleurs intérimaires, ou de travailleurs indépendants.
* FORMATION INTER-ENTREPRISES : formation organisée à l’attention de travailleurs de plusieurs entreprises ou de travailleurs indépendants.
* FORMATION INTRA-ENTREPRISE : formation organisée spécifiquement à l’attention des travailleurs d’une même entreprise.
* FORMATION A DISTANCE: Dispositif souple de formation organisé en fonction des besoins individuels ou collectifs (individus et entreprises), qui peut comporter des apprentissages individualisés ou standardisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance, qui doit nécessairement être exécuté sous le contrôle d'un formateur et qui peut se dérouler de manière synchrone ou asynchrone[[4]](#footnote-4).
* SIEGE PRINCIPAL D’ACTIVITES : lieu disposant de moyens humains affectés en permanence et où se déroulent des activités récurrentes en rapport avec l’objet social et le secteur d’activités de l’entreprise[[5]](#footnote-5).
* VACATAIRE INDEPENDANT : formateur indépendant qui facture ses prestations en sous-traitance à l’opérateur de formation (ce vacataire ne doit pas nécessairement être agréé).
* VACATAIRE SOUS CONTRAT D’ENTREPRISE : formateur indépendant qui facture ses prestations en sous-traitance à l’opérateur de formation, via une société (dans ce cas, la société doit être agréée).
* ENQUÊTE SATISFACTION APPRENANT**:** mettre en évidence l’évolution des motifs de satisfaction légitimes des apprenants en fin de formation concernant l’accueil, l’accompagnement administratif, la convivialité des locaux, l’efficacité des moyens didactiques, les supports de formation, les commodités offertes par l’OF, (liste non exhaustive).
* ENQUÊTE SATISFACTION COMMANDITAIRE**:** mettre en évidence l’évolution des motifs de satisfaction légitimes du commanditaire après la formation concernant, entre autres motifs, le transfert effectif des compétences vers l’apprenant et leurs mises en œuvre.
* NON-CONFORMITE MINEURE : Non-respect non systématique des exigences d’un niveau de base ou d’un niveau supérieur d’un ou plusieurs processus de réalisation. La mise en œuvre des actions correctives est évaluée par l’organisme de certification par la transmission, au maximum trois mois après l’audit des preuves nécessaires à la démonstration de la mise en œuvre de l’action ou des actions corrective(s).
* NON-CONFORMITE MAJEURE : Une non-conformité majeure résulte soit d’un non-respect systématique des exigences des conditions de certification pour un ou plusieurs processus, soit de la non-prise en compte d’une ou plusieurs non-conformité(s) mineure(s) des exigences de certification pour un ou plusieurs processus. La non-conformité majeure entraîne une évaluation négative du processus concerné.

## **Annexe 4 : Demande d’audit de certification (« Annexe II »)**

Annexe II. **DEMANDE D'AUDIT DE CERTIFICATION**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opérateur de formation :**  | **N° Dossier :** (Réservé à l'Administration) | Date de réception :  |
|  |  |  |
| Sites[[6]](#footnote-6) / formations faisant l'objet de la demande d'agrément {Pour chacun du/des site(s) de formation (lieu d'activité) de votre organisme, veuillez indiquer le nombre de formations soumises à l'agrément} |
|  |  | Formations |  | Formations |  |
| **Site 1 :** |  |  | **Site 4 :** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Site 2 :** |  |  | **Site 5 :** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Site 3 :** |  |  | **Site 6 :** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |
| **2. Certificateur :** |  |
| Nom:  |
| Nom de l'auditeur :  |  |
|  |  |
| Date(s) de rendez-vous pour l'Audit :  |
|  |  |
| **3. Tarif :**(Mettre une croix dans les cases correspondant à votre situation) |
|  |
| Audit | **complet** : |  |  |
|  |
| 1er site : |  | 1 à 15 formations  |  | 15 à 30 formations |  | Plus de 30 formations (indiquez le nombre exact) |  | …… jours : ………. € |
| 2ème site :  | 1/2 jour : …………………… € |
|  |  |
| 3ème site : | 1/2 jour : ……………………€ |
| Coût total(1+2+3):  |  |  |  |
| Modules complémentaires :  | 1 à 5 : ………. € |  | > 5 : ………. € |
| Audit reporté : |  |  |  | …………...€ |  |

Commentaire éventuel :

Nom et signature Approuvé par l'Administration

du responsable de l'organisme de formation

## **Annexe 5 : Tarification de la certification**

**INDEXATION 2025 DES TARIFS DE LA CERTIFICATION**

La règlementation[[7]](#footnote-7) prévoit l’indexation des tarifs forfaitaires des audits de certification sur base de l’indice santé relevé chaque année pour le mois de janvier.

L’indice santé de janvier 2025 s’élève à 135,52. Celui de janvier 2004 s’élevait à 82.

Par conséquent, les tarifs indexés, applicables à partir du 1er février 2025[[8]](#footnote-8) sont les suivants :

* 1. Audit complet

Le tarif (hors TVA) est fonction du nombre de formations[[9]](#footnote-9) proposées à l’agrément et du nombre de sites où est localisé l’opérateur de formation. Doivent être pris en considération les sites principaux d’activités, soit les lieux disposant de moyens humains affectés en permanence et où se déroulent des activités récurrentes en rapport avec les formations proposées à l’agrément.

Il est indexé sur base de l’indice santé relevé chaque année pour le mois de janvier.

Pour un site :

* 1 à 15 formations : 1.454,36 € ou 1 journée, avec un minimum de 4 heures sur place ;
* 16 à 30 formations : 2.908,72 € ou 2 journées, avec un minimum de 8 heures sur place ;
* plus de 30 formations : 4.363,08 € ou 3 journées, avec un minimum de 12 heures sur place ;

Par site supplémentaire : ½ journée d’audit ou 727,18 € avec un maximum de 3 sites à visiter : 1 ½ jour ou 2.181,54 €.

En aucun cas le tarif global ne peut dépasser 4.363,08 € HTVA.

L’audit comprend :

* L’analyse des documents préparatoires à la visite sur place ;
* L’administration du questionnaire et la vérification sur place (minimum 4 heures par journée d’audit) ;
* La rédaction et l’envoi du rapport à l’administration.
	1. Report d’audit

En cas de report de l’audit à 3 mois (l’auditeur n’a pu arriver à une conclusion positive ou négative lors de la première visite), un nouvel audit sera programmé. Le coût de celui-ci est de 1.090,77 € ou ¾ de jour d’audit, avec minimum 2 heures sur place.

L’audit comprend :

* L’analyse des documents préparatoires à la visite sur place ;
* La vérification sur place (minimum 2 heures) ;
* La rédaction et l’envoi du rapport à l’administration.
	1. Audit pour formations complémentaires

Dans le cas où l’audit est demandé pour l’agrément de formations complémentaires, dans le cadre d’un agrément déjà existant, pour lesquelles le Comité n’a pas remis un avis favorable sur la dispense d’audit, le tarif forfaitaire qui peut être réclamé par le certificateur est le suivant :

* Pour les opérateurs dont la dispense est refusée pour 1 à 5 modules complémentaires, 727,18 € HTVA, soit ½ journée d’audit avec minimum d’une heure sur place (prix forfaitaire, tous frais inclus).
* Pour les opérateurs dont la dispense est refusée pour plus de 5 modules complémentaires, 1.090,77 € HTVA, soit ¾ de journée d’audit avec minimum de deux heures sur place (prix forfaitaire, tous frais inclus).

## **Annexe 6 : Questionnaire opérationnel de certification**

A travers ce questionnaire, l’auditeur va vérifier que l’opérateur a veillé à mettre en place un système de qualité, que ce système est maîtrisé et documenté. Il apportera les commentaires nécessaires et établira son rapport d’audit.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Questions** | **Maîtrisé** | **Documenté** | **Commentaires** |
| **Oui** | **Non** | **Oui** | **Non** |
| **1. Gestion des Formateurs** |  |  |  |  |  |
| L’opérateur de formation met en œuvre une méthodologie de sélection de chaque formateur interne et externe. Celle-ci est documentée (exemple : curriculum vitae des formateurs avec identification des compétences techniques, capacités pédagogiques, expérience, domaines couverts, entretien individuel,  commission de sélection). |  |  |  |  |  |
| L’opérateur dispose du personnel pédagogique et fait appel, au besoin, à des vacataires qui possèdent les qualifications et compétences techniques en lien avec l'objet de la formation proposée à l’agrément. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur de formation met en œuvre une méthodologie d’évaluation de chaque formateur interne et externe. Celle-ci est documentée (exemple : rapport d’évaluation des formateurs en référence avec les évaluations faites par les personnes ayant suivi les formations). |  |  |  |  |  |
| Des actions de traitement des problèmes détectés par la procédure d’évaluation mentionnée ci-dessus sont mises en place et sont documentées. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur vérifie que ses formateurs internes et externes suivent une actualisation et un développement continus, tant dans leur domaine de compétence technique qu’au plan pédagogique.Celle-ci est documentée (exemple : attestations de suivi de formation de « recyclage », participations avec colloques). |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Questions** | **Maîtrisé** | **Documenté** | **Commentaires** |
| **Oui** | **Non** | **Oui** | **Non** |
| **2. Gestion des Formations** |  |  |  |  |  |
| L’opérateur démontre une expérience effective dans le domaine de la formation professionnelle. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur dispose de documents régulièrement mis à jour et présentant précisément :* les objectifs de la formation en termes d’acquis d’apprentissage (compétences) ;
* le contenu de la formation et son déroulement ;
* le public cible autorisé en fonction de l’agrément ;
* le prix des formations ;
* la durée de celles-ci.
 |  |  |  |  |  |
| L’opérateur peut adapter, le contenu, les objectifs, la méthodologie, le délai à des desiderata de formation particuliers.Les modifications par rapport aux demandes des clients sont documentées (exemple : flexibilité en termes d’horaire, taille des groupes, etc.). |  |  |  |  |  |
| L’opérateur dispose d’une procédure d’évaluation de la satisfaction de ses clients (apprenants et entreprises) pour chaque formation. L’opérateur prévoit, dans cette procédure d’évaluation, une possibilité pour l’entreprise de s’exprimer sur la progression de l’apprenant.   Celle-ci est documentée et des enregistrements existent. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur dispose d’une procédure de traitement des plaintes clients.Celle-ci est documentée et des enregistrements existent. |  |  |  |  |  |
| Des actions de traitement des problèmes détectés par les procédures d’évaluation mentionnées ci-dessus sont mises en place et sont documentées. |  |  |  |  |  |
| Cas particulier de la formation à distance : pour chacune des formations, l’opérateur est capable de démontrer la cohérence de ses actions de formation par rapport à ce qu’il a déclaré dans le document « critères généraux de la formation à distance ». |  |  |  |  |  |
| **Questions** | **Maîtrisé** | **Documenté** | **Commentaires** |
| **Oui** | **Non** | **Oui** | **Non** |
| L’opérateur établit des listes de présence signées par les participants quotidiennement et peut les fournir sur demande. |  |  |  |  |  |
| **3. Caractéristiques des modules de formations** |  |  |  |  |  |
| La formation présente un lien direct avec le métier exercé par l'indépendant ou le travailleur ou, le cas échéant, qui contribue, soit au développement de l'activité professionnelle exercée par l'indépendant, soit au développement des compétences techniques et professionnelles du travailleur au sein de l'entreprise ou au sein de tout autre entreprise qui exerce une activité similaire. |  |  |  |  |  |
| Le public-cible est limité à un ou plusieurs métiers concernés. |  |  |  |  |  |
| Les modules de formation respectent le quota de maximum 7 heures par jour de formation. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur démontre le caractère qualifiant de la formation en ce sens qu’elle procure un ensemble de savoirs, d’aptitude et de savoir-être qui génèrent des compétences nécessaires à l’exercice de la fonction d’indépendant ou du travailleur au sein de l’entreprise ou d’une entreprise exerçant une activité similaire aux fins d’accroître ses compétences.  |  |  |  |  |  |
| L’opérateur démontre le caractère transférable de la formation qui doit permettre l’acquisition de compétences qualifiantes transférables à d’autres entreprises d’un même secteur d’activité ou d’un secteur d’activité qui nécessite des compétences similaires. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur peut prouver que la formation proposée est applicable en inter-entreprise. Cette preuve est documentée (brochures de programmes, offres faites à diverses entreprises, …). |  |  |  |  |  |
| Les formations soumises à l’agrément ne concernent en aucun cas des formations liées à l’orientation et la réorientation professionnelle. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Questions** | **Maîtrisé** | **Documenté** | **Commentaires** |
| **Oui** | **Non** | **Oui** | **Non** |
| Les formations soumises à l’agrément ne concernent en aucun cas des formations liées au service après-vente. |  |  |  |  |  |
| Les formations soumises à l’agrément ne concernent en aucun cas des formations liées à l’acquisition principale de compétences comportementales et relationnelles (soft skills). |  |  |  |  |  |
| Les formations soumises à l’agrément ne concernent en aucun cas des formations à vocation artistique. |  |  |  |  |  |
| Les formations soumises à l’agrément ne concernent en aucun cas des formations relevant des médecines non conventionnelles et non reconnues par l'Institut national d'assurance maladie-invalidité. |  |  |  |  |  |
| Les formations soumises à l’agrément ne concernent en aucun cas des formations qui visent l'apprentissage de savoir, d'aptitude et de savoir-être spécifiques à l'entreprise du travailleur. |  |  |  |  |  |
| Les modules de formation ne sont pas 100% asynchrones. |  |  |  |  |  |
| **4. Gestion des moyens de formation** |  |  |  |  |  |
| L’opérateur s’assure qu’il dispose ou peut disposer de locaux compatibles avec les exigences requises pour le type de formation dispensée (nombre, taille, ergonomie, etc….).Ceci est documenté (Ex. : relevé des locaux disponibles). |  |  |  |  |  |
| L’opérateur s’assure qu’il dispose du matériel didactique compatible avec les exigences requises pour le type de formation dispensée (quantité, qualité, traitement rapide des pannes).Ceci est documenté (Ex. : relevé du matériel, certificats d’entretien, …). |  |  |  |  |  |
| L’opérateur met à disposition des apprenants les supports de cours nécessaires à la formation (syllabus, transparents, références bibliographiques, etc.).Ces supports sont répertoriés.  |  |  |  |  |  |
| **Questions** | **Maîtrisé** | **Documenté** | **Commentaires** |
| **Oui** | **Non** | **Oui** | **Non** |
| L’opérateur établit des listes de présence signées par les participants quotidiennement et peut les fournir sur demande. |  |  |  |  |  |
| L’opérateur dispose des capacités administratives et logistiques suffisantes pour organiser les formations (secrétariat, accueil, parking, restauration, ordre et propreté des locaux, etc…). |  |  |  |  |  |
| Concernant les formations à distance, l’opérateur est en mesure de démontrer que les connexions avec l’apprenant fonctionnent. L’opérateur peut, sur demande du certificateur, présenter une séquence d’apprentissage à distance. |  |  |  |  |  |

## **Annexe 7 : Répertoire des métiers et des compétences**

Pour vérifier que la formation proposée à l’agrément répond aux critères de formation qualifiante et générale, l’auditeur pourra se référer utilement à différentes sources d’informations relatives aux répertoires des métiers, des compétences et des formations tels que le ROME, le REM, les référentiels du Service Francophones des Métiers et Qualifications (SFMQ), des référentiels sectoriels, ainsi que des rapports de veille des centres de compétence.

Vous trouverez, ci-dessous, quelques références utiles de sites Internet en matière de référentiels :

* <http://www.leforem.be/particuliers/chercher/metiersporteurs/decouvrir-les-metiers-porteurs.html>

* <http://www.sfmq.cfwb.be/index.php?id=productions>

## **Annexe 8 : Rapport d’audit**

**Organisme de certification : N° de dossier : ….. / ………..**

**RAPPORT D’AUDIT**

N° rapport (interne à l’auditeur) :

1. **Conditions d’audit :**

Date :

Nom du/des auditeur(s) :

1. **Coordonnées de l’opérateur de formation :**

Nom :

Adresse :

**3) Audit réalisé**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre de sites visités |  | 1 |  | 2 |  | 3 |  |  |

Formations auditées

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre |  |  | Le(s) code(s) FORMABANQUE : |

1. **Présentation et description de l’opérateur de formation :**
2. **Commentaires qualitatifs destinés à faire progresser l’opérateur :**

Indépendamment de la décision proposée au point 5) l’auditeur donne à l’entreprise les conseils de progression suivants, chaque conseil étant assorti de modalités concrètes d’amélioration, et sachant que ces conseils feront l’objet d’un suivi lors de l’audit suivant, d’ici 3 ans :

1. **Modification(s) apportée(s) à la demande d’agrément  :**

Suite à l’audit, la demande d’agrément a été modifiée ? OUI – NON

Le formulaire Mon Espace a été adapté ? OUI – NON

Dans l’affirmative, les modifications portent sur les points suivants :

Une copie du le formulaire Mon Espace mis à jour est joint lors de l’envoi à l’Administration.

**7) Résultats**

5.1. Avis favorable : l’auditeur estime que l’opérateur de formation répond aux exigences de qualité.

Commentaires:

Malgré l’avis favorable du rapport, l’opérateur est au courant que cela ne signifie pas nécessairement qu’il obtiendra un agrément au Chèque-formation *de facto* : OUI/NON.

5.2. Avis favorable moyennant remédiation : l’auditeur estime que l’opérateur de formation pourra répondre aux exigences de qualité moyennant remédiation aux non-conformités mineures suivantes  :

De commun accord avec l’auditeur, l’opérateur de formation transmettra à l’auditeur dans un délai de trois mois les pièces justificatives suivantes qui seront vérifiées dans les faits :

Malgré l’avis favorable du rapport, l’opérateur est au courant que cela ne signifie pas nécessairement qu’il obtiendra un agrément au Chèque-formation *de facto* : OUI/NON.

5.3. Avis défavorable : l’auditeur estime que les non-conformités constatées sont majeures et sont de nature à elle seules à justifier le refus de l’agrément de l’opérateur de formation. Cet avis d’exclusion est motivé par les faits suivants :

5.4. Avis reporté : de commun accord avec l’opérateur de formation, l’auditeur a suspendu l’audit et propose à celui-ci un nouvel audit dans les 3 mois.

Le questionnaire opérationnel de certification portant la référence N° de dossier ..…./………… est joint au présent rapport d’audit et en fait partie intégrante.

**Un rapport d’audit favorable n’est pas gage d’agrément. L’Administration en tiendra compte et procédera l’instruction du dossier. Elle soumettra une proposition de décision à Monsieur le Ministre.**

|  |  |
| --- | --- |
| Pour : Fonction :Date : | Date : |
| Nom : Signature : | Nom auditeur :Signature : |

## **Annexe 9 : Compte-rendu des activités semestrielles**

**Nom de la société :**

**Nombre de personnes habilitées à réaliser l’audit :**

**Audits**

|  |
| --- |
| **Nombre d'audits** |
| **Année** | **Semestre** | **Nombre d'audits** | **Nombre de formations auditées** | **Agrément initial**  | **Modules compl.** | **Déjà audité par le passé** |
|  |  |  | **-15** | **16-30**  | **+ de 30**  |  |  |  |
| 2026 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |
| 2026 | 2 |   |   |   |   |   |   |   |

**Résultats de l’audit**

|  |  |
| --- | --- |
| **Année** | **Conclusions de l’audit** |
|  | **Favorable** | **Défavorable** | **Autre** |
| Semestre 1- 2026 |  |  |  |
| Semestre 1- 2026 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Aspect qualitatif**

**Quel est le problème le plus souvent rencontré lors des audits d’un point de vue du contenu à contrôler ?**

5 lignes maximum

|  |
| --- |
|  |

**Quel est le problème le plus souvent rencontré lors des audits d’un point de vue pratique ?**

5 lignes maximum

|  |
| --- |
|  |

**Avez-vous des suggestions d’améliorations ?**

5 lignes maximum

|  |
| --- |
|   |

**Signature**

Je soussigné(e), nom et prénom :

légalement autorisé à engager l'organisme :

et agissant en qualité de :

Fait à : le :

1. AGW, art. 13. [↑](#footnote-ref-1)
2. L’article 13 de l’AGW fait référence à l’accréditation BELCERT, en vertu de l'arrêté royal du 6 septembre 1993 portant création d'un système d'accréditation des organismes de certification et fixant les procédures d'accréditation conformément aux critères des normes de la série NBN-EN-45000 (AGW, art. 13, a.1er, 1°). L’arrêté royal du 6 septembre 1993 a été abrogé par l’arrêté royal du 31 janvier 2006. On parle dorénavant du système BELAC. [↑](#footnote-ref-2)
3. Si plusieurs personnes morales remettent une offre conjointe, il y a lieu de mentionner les éléments d’information nécessaires à l’identification de celles-ci en complétant le formulaire ad hoc autant de fois qu’il y a de personnes impliquées et en les numérotant. [↑](#footnote-ref-3)
4. AGW, art.2, al.1er , 9°. [↑](#footnote-ref-4)
5. AGW, art.3. [↑](#footnote-ref-5)
6. Doivent être ici pris en compte les sites principaux d’activités, soit les lieux disposant de moyens humains affectés en permanence et où se déroulent des activités récurrentes en rapport avec les formations proposées à l’agrément. [↑](#footnote-ref-6)
7. Arrêté du gouvernement wallon du 1er avril 2004 portant exécution du décret du 10 avril 2003 relatif aux incitants financiers à la formation des travailleurs occupés par les entreprises, art. 16 §1er [↑](#footnote-ref-7)
8. Pour tout opérateur ayant déjà reçu une offre d’un organisme certificateur, mais où la visite d’audit doit encore avoir lieu, les tarifs ne sont pas revus, pour autant que l’opérateur accepte l’offre au cours de sa durée de validité. [↑](#footnote-ref-8)
9. L’arrêté ministériel du 03 février 2005 définit les formations à prendre en considération dans le calcul du coût de l’audit de certification comme suit :

Chaque formation présentée à l’agrément par l’opérateur de formation et faisant l’objet d’une fiche individuelle d’identification équivaut à une unité dans le calcul du coût de l’audit.

Les formations portant sur un même thème, mais se distinguant par leur niveau de difficulté, sont considérées comme une seule formation et équivalent à une unité dans le calcul du coût de l’audit. [↑](#footnote-ref-9)