



Service public de Wallonie Economie, Emploi, Recherche
Direction de la Formation professionnelle
Place de la Wallonie, 1 – Bât. II, 4^{ème} étage
5100 Jambes
081/33.43.20 – 081/33.43.37
cheque.formation@spw.wallonie.be

Dispositif Chèque-formation

(Décret du 10 avril 2003)

AUDIT DE CERTIFICATION EN VUE DE L'OBTENTION DE
L'AGREMENT EN TANT QU'OPERATEUR DE FORMATION

VADE-MECUM A L'USAGE DES OPERATEURS DE
FORMATION

1. OBJECTIF DE L'AUDIT DE CERTIFICATION

Pour obtenir l'agrément en tant qu'opérateur « Chèque-Formation », vous êtes tenu de vous faire auditer auprès d'un certificateur désigné par la Région wallonne (art. 10 du décret du 10 avril 2003¹).

Ce *vade-mecum* est destiné à vous permettre de vous préparer au mieux à cet audit.

L'objectif de cet audit de certification est de vérifier que l'opérateur de formation met en œuvre les moyens de formation et les procédures nécessaires pour délivrer une formation de qualité, en relation avec les attentes des bénéficiaires. Cette vérification porte également sur les moyens et procédures mis en œuvre par l'opérateur pour évaluer les résultats des formations et assurer leur adaptation compte tenu de ces résultats. En se basant sur les référentiels², la vérification portera enfin, et de manière essentielle, sur le respect des conditions d'agrément des formations, prévues à l'article 12 du décret du 10 avril 2003 précité, à savoir que les formations remplissent les conditions suivantes :

- être qualifiantes, en ce sens qu'elles procurent 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 ;
- 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.

Les formations ne peuvent, en outre, en aucun cas concerner des formations liées à l'orientation et la réorientation professionnelle, le service après-vente, l'acquisition principale de compétences comportementales et relationnelles, les formations à vocation artistique, les formations relevant des médecines non conventionnelles et non reconnues par l'Institut national d'assurance maladie-invalidité, les formations qui visent l'apprentissage de savoir, d'aptitude et de savoir-être spécifiques à l'entreprise du travailleur ou toute autre formation que le Gouvernement exclut. Le Gouvernement peut préciser ces exclusions

L'agrément comme opérateur « chèque-formation » est octroyé pour une durée de trois ans, renouvelable, par le Ministre de la Formation sous certaines conditions.

La demande de renouvellement est introduite auprès de la Direction de la Formation Professionnelle (DFP) du Département de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DEFP) du Service Public de Wallonie (SPW) au plus tôt deux cent quarante jours et au plus tard cent vingt jours avant l'expiration de l'agrément en cours.

Le Gouvernement peut, sur avis de la Commission visée à l'article 24bis, retirer ou suspendre l'agrément de l'opérateur de formation qui ne respecte pas les conditions et obligations prévues par ou en vertu du présent décret. Il peut également ne pas renouveler l'agrément de la formation lorsque celle-ci n'a pas été dispensée au cours des trois dernières années de son agrément.

¹ Décret du 10 avril 2003 relatif aux incitants financiers à la formation des travailleurs occupés par les entreprises tel que modifié par le décret du 20 février 2014 relatif au plan langues et modifiant divers décrets en matière de formation professionnelle.

² Voir annexe IB

1. COMMENT SE PREPARER A LA CERTIFICATION ?

1. Procédure d'agrément

La demande d'agrément au dispositif est introduite auprès de la DFP du DEFP du SPW au moyen d'un formulaire en version électronique à remplir sur le portail de la Wallonie sur base d'un espace personnel à créer ou en version Word sur le portail de l'Emploi et de la Formation professionnelle via les liens ci-après :

Portail de la Wallonie : <https://www.wallonie.be/fr/formulaire/detail/20413>

Portail de l'Emploi et de la Formation professionnelle : <https://emploi.wallonie.be/home/formation/cheques-formation.html>

La demande est introduite par voie postale, par télécopie ou par voie électronique.

L'administration réceptionne la demande, vérifie la complétude du dossier et accuse réception dans les 10 jours ou demande les informations complémentaires auprès de l'opérateur selon le cas.

Au moment de l'introduction de la demande, 3 cas peuvent se présenter :

1° l'opérateur dispose d'une certification en cours de validité reconnue ISO 9001, ISO 29990, ISO 29993 ou CDO QFOR relatif à l'activité de formation. Dans ce cas, l'opérateur de formation le mentionne dans son formulaire de demande et joint une copie du label. Il peut alors bénéficier d'une dispense de la procédure d'audit sur base d'un avis favorable de l'administration ;

2° l'opérateur dispose d'un autre type de certification que celles mentionnées au point 1° reconnu légalement par ailleurs suite à l'évolution de textes légaux, décrets et réglementaires.

Dans ce cas, l'opérateur de formation le mentionne dans son formulaire de demande et joint une copie du label. Le Gouvernement peut, après avis du Conseil économique et social de la Wallonie, dispenser les opérateurs de formation qui disposent d'autre type de certification reconnu légalement suite à l'évolution de textes légaux, décrets et réglementaires.

3° l'opérateur ne dispose d'aucune certification.

Dans ce cas, l'opérateur doit passer un audit de certification auprès d'un organisme désigné par le Ministre de tutelle. Il pourra le choisir dans la liste qui se trouve sur le site du Département de l'Emploi et de la formation professionnelle et qui est également repris dans l'accusé de réception de sa demande : <https://emploi.wallonie.be/home/formation/cheques-formation.html>.

2. Procédure d'audit de certification

Simultanément au courrier d'accusé de réception, la DFP transmet à l'opérateur un formulaire de demande d'audit de certification³.

L'opérateur choisit un auditeur, négocie avec ce dernier la date d'audit et renvoie à la DFP le formulaire de demande d'audit préalablement rempli et signé,

Ce formulaire reprend la dénomination sociale de l'opérateur, le choix de l'auditeur, le nombre de sites à visiter et le nombre de formations à auditer.

Dès réception et après vérification du formulaire d'audit réceptionné, la DFP communique à l'organisme certificateur le dossier relatif à la demande d'agrément (y compris la liste récapitulative des formations soumises à l'agrément) ainsi que le formulaire d'audit complété et validé dans les meilleurs délais et plus tard cinq jours avant la visite

³ Le modèle du formulaire se trouve sur le portail de la Wallonie, accessible via un espace personnel à créer.

Au plus tard 10 jours avant le déroulement de l'audit, l'organisme certificateur fera parvenir à l'opérateur un document préparatoire à l'audit, avec mention des pièces à préparer (e. a. CV des formateurs, programmes de formation, méthodes/questionnaires d'évaluation, liste du matériel didactique) et des personnes à rencontrer lors de la visite de l'audit.

Il est demandé à l'opérateur de rassembler ces diverses informations avec soin, pour favoriser le bon déroulement de l'audit.

L'audit pourra alors se dérouler selon le rendez-vous fixé.

L'audit de certification porte sur un ou plusieurs site(s) et formation(s) demandée(s) à l'agrément et consiste principalement pour le certificateur à faire compléter un questionnaire opérationnel et à vérifier la réalité et la pertinence des moyens mis en œuvre pour dispenser les formations répondant aux conditions du décret et de son arrêté d'exécution.

Il est à noter que le certificateur, lors de l'audit, peut vérifier par sondage les informations préalablement transmises à la DFP ainsi que les documents probatoires relatifs à celles-ci (statut, sous-traitance, clientèle, formations dispensées, ...).

Rapport et résultat d'audit

A l'issue de l'audit, le certificateur fera un rapport oral de ses constats à l'opérateur. Il rédigera ensuite son rapport⁴ qu'il communiquera sous forme dactylographiée, à la DFP dans un délai maximum de 20 jours, qui suivent la visite à l'opérateur de formation. Une copie du rapport sera également communiquée à l'opérateur de formation.

Le rapport d'audit se conclut par un avis favorable ou défavorable. Il mentionnera également des commentaires qualitatifs destinés à faire progresser l'opérateur, indépendamment de la proposition de décision. Ces commentaires seront assortis de modalités concrètes d'amélioration et feront l'objet d'un suivi lors de l'audit suivant (c'est-à-dire 3 ans après le précédent audit).

Au cas où, lors de la première visite, l'audit ne peut aboutir à un avis tranché (favorable/défavorable), il y a lieu de procéder à un report d'audit. Celui-ci aura lieu dans un délai de 3 mois.

Si, au niveau du rapport d'audit, des non-conformités ont été constatées et justifiées, le rapport d'audit se conclura soit par un avis défavorable lorsque des non-conformités majeures ont été rencontrées ou soit par un avis favorable moyennant certaines remédiations lorsque des non-conformités mineures ont été rencontrées. Dans ce dernier cas, l'opérateur transmettra à l'auditeur les pièces justificatives demandées dans un délai de trois mois. Ces dernières seront vérifiées dans les faits par l'auditeur. Si le rapport d'audit se conclut toutefois par un avis défavorable, l'opérateur pourra demander un nouvel audit (audit complet) dans un délai d'un an à dater de la notification de la décision ministérielle.

Après dispense de la procédure de l'audit ou dès réception par la DFP du rapport d'audit selon le cas, la DFP poursuit l'analyse de la demande sur le fond.

Trois situations peuvent se présenter :

1. l'opérateur répond aux conditions d'éligibilité et les formations proposées à l'agrément sont qualifiantes et transférables conformément au décret du 10 avril 2003 précité.

La DFP rédige une proposition d'arrêté ministériel favorable et la transmet au Ministre de tutelle.

2. l'opérateur ne répond pas aux critères d'éligibilité et/ou les formations proposées à l'agrément ne présentent pas l'aspect qualifiant et transférable conformément au décret en vigueur.
3. L'Administration a des doutes sur l'éligibilité de certaines formations et souhaite avoir l'avis de la Commission chèques.

⁴ Voir modèle en annexe III.

Dans les deux derniers cas, la DFP transmet la demande à la Commission chèque pour examen. Dès réception de l'avis de la Commission, la DFP rédige une proposition d'arrêté ministériel (favorable ou défavorable) et la transmet au Ministre de tutelle.

Dans tous les cas, le Ministre de tutelle rend sa décision dans les 14 jours suivant la réception de la proposition de l'arrêté ministériel et la DFP notifie la décision à l'opérateur dans les 10 jours suivant la réception de la décision ministérielle.

2. TARIFICATION DE LA CERTIFICATION

INDEXATION 2020 DES TARIFS DE LA CERTIFICATION

L'article 16 §1er de l'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 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 2020 s'élève à 150,76. Celui de janvier 2004 s'élevait à 112,67.

Par conséquent, les tarifs indexés, applicables à partir du 1er février 2020⁵ sont les suivants :

1.1. Audit complet

Le tarif (hors TVA) est fonction du nombre de formations⁶ 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 : 1.177,50 € ou 1 journée, avec un minimum de 4 heures sur place ;
- 16 à 30 formations : 2.355,00 € ou 2 journées, avec un minimum de 8 heures sur place ;
- plus de 30 formations : 3.532,50 € ou 3 journées, avec un minimum de 12 heures sur place ;

Par site supplémentaire : ½ journée d'audit ou 588,75 € avec un maximum de 3 sites à visiter : 1 ½ jour ou 1.766,25 €.

En aucun cas le tarif global ne peut dépasser 3.532,50 € 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.

1.2. Report d'audit

⁵ 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.

⁶ 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.

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 883,12 € ou $\frac{3}{4}$ 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.

1.3. Audit pour formations complémentaires ⁷

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, 588,75 € HTVA, soit $\frac{1}{2}$ 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, 883,12 € HTVA, soit $\frac{3}{4}$ de journée d'audit avec minimum de deux heures sur place (prix forfaitaire, tous frais inclus).

3. ENREGISTREMENT DES INFORMATIONS

Les opérateurs qui auront obtenu leur agrément pour une durée de trois ans, sont tenus d'enregistrer toutes les données relatives aux critères vérifiés par l'audit durant ces trois années (traçabilité des données). L'enregistrement de ces données sera un critère important lors de l'audit suivant, pour le renouvellement de l'agrément.

4. PLAINTES ET RECOURS

Toute plainte ou recours relatifs au présent processus de certification – par exemple, non-respect du questionnaire opérationnel d'audit, non-respect de la grille de la tarification, manquement par rapport de la confidentialité des données, problème éthique dans la démarche commerciale de l'organisme de certification, contestation quant au résultat de l'audit, etc. – sera introduit auprès du Ministre ayant en charge la compétence de la Formation.

5. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES ET ADRESSES UTILES

Toute information complémentaire à la présente procédure peut être obtenue auprès de :

SERVICE PUBLIC DE WALLONIE ECONOMIE, EMPLOI, RECHERCHE

Département de l'Emploi et de la Formation professionnelle

Direction de la Formation Professionnelle

Place de la Wallonie, 1

5100 JAMBES

Tél. : 081/33.43.20 – 33.43.37 - Fax. : 081/33.43.22

cheque.formation@spw.wallonie.be

<http://emploi.wallonie.be>

⁷ Arrêté ministériel du 24/01/2007 portant sur l'adaptation des tarifs des audits de certification - indice santé de janvier 2007= 119,37

6. ANNEXES

ANNEXE I : QUESTIONNAIRE OPERATIONNEL DE CERTIFICATION⁸

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.

Question	Maîtrisé		Documenté		Commentaires
	Oui	Non	Oui	Non	
1. <u>Gestion des Formateurs</u>					
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 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 continu, 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)					
2. <u>Gestion des Formations</u> Réf Décret : Art.4bis – Art.12 1° - Art 12 2°					
L'opérateur dispose de documents régulièrement mis à jour et présentant précisément : <ul style="list-style-type: none"> • 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.					

⁸ Vous trouverez en annexe IA, un glossaire reprenant les principales notions utilisées dans le présent questionnaire.

Les modifications par rapport aux demandes des clients sont documentées (exemple : flexibilité en termes d'horaire, taille des groupes, etc.)					
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 ⁹ .					
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, ...)					
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 ».					
L'opérateur établit des listes de présence signées par les participants quotidiennement et peut les fournir sur demande.					
<u>3. Gestion des moyens de formation</u>					
L'opérateur s'assure qu'il dispose ou peut disposer de locaux compatibles avec les exigences requises pour le					

⁹ art 12, 3° : Les formations ne peuvent en aucun cas concerner des formations liées à l'**orientation** et la réorientation **professionnelle** consistant en un accompagnement dans la détermination et la construction de son projet personnel et professionnel ; en l'acquisition de connaissances destinées à exercer une fonction de service après-vente (ex. services d'information sur l'utilisation d'outils) ; l'**acquisition principale de compétences comportementales et relationnelles** tels que les domaines du bien-être, du développement personnel et du coaching ; les **formations à vocation artistique**, les formations relevant des **médecines non conventionnelles et non reconnues par l'Institut national d'assurance maladie-invalidité** ; les **formations** qui visent l'apprentissage de savoir, d'aptitude et de savoir-être **spécifiques à l'entreprise du travailleur** ou toute autre formation que le Gouvernement exclut. Le Gouvernement peut préciser ces exclusions.

<p>type de formation dispensée (nombre, taille, ergonomie, etc....)</p> <p>Ceci est documenté (Ex. : relevé des locaux disponibles).</p>					
<p>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).</p> <p>Ceci est documenté (Ex. : relevé du matériel, certificats d'entretien, ...).</p>					
<p>L'opérateur met à disposition des apprenants les supports de cours nécessaires à la formation (syllabus, transparents, références bibliographiques, etc.)</p> <p>Ces supports sont répertoriés.</p>					
<p>L'opérateur dispose des capacités administratives et logistiques suffisantes pour organiser les formations (secrétariat, accueil, parking, restauration, ordre et propreté des locaux, etc...).</p>					
<p>Concernant les formations à distance, l'opérateur est en mesure de démontrer que les connexions avec l'apprenant fonctionnent.</p> <p>L'opérateur peut, sur demande du certificateur, présenter une séquence d'apprentissage à distance.</p>					

ANNEXE IA : GLOSSAIRE RELATIF AU DISPOSITIF CHEQUE-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 ADISTANCE** : 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 - (art. 3 de l'AGW du 7 septembre 2006)
- **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 (art. 3 de l'AGW du 1^{er} avril 2004).
- **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 IB : REPERTOIRE DES METIERS ET DES COMPETENCES

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 :

<https://www.leforem.be/former/horizonemploi/metier/porteurs.html>

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

ANNEXE II : DEMANDE D'AUDIT DE CERTIFICATION

1. <u>Opérateur de formation</u> :	N° Dossier : (Réservé à l'Administration)	Date de réception :
<u>Sites</u> ¹⁰ / <u>formations</u> 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 :	<input type="text"/>	Site 4 : <input type="text"/>
Site 2 :	<input type="text"/>	Site 5 : <input type="text"/>
Site 3 :	<input type="text"/>	Site 6 : <input type="text"/>

2. <u>Certificateur</u> :
<u>Nom</u> :
<u>Nom de l'auditeur</u> :
Date(s) de <u>rendez-vous</u> pour l'Audit :

3. <u>Tarif</u> : (Mettre une croix dans les cases correspondant à votre situation)
Audit complet : <input type="checkbox"/>
1 ^{er} site : <input type="checkbox"/> 1 à 15 formations <input type="checkbox"/> 15 à 30 formations <input type="checkbox"/> Plus de 30 formations (indiquez le nombre exact) jours : €
2 ^{ème} site : 1/2 jour : €
3 ^{ème} site : 1/2 jour :€
Coût total (1+2+3) : <input type="text"/>
Modules complémentaires : 1 à 5 : € > 5 : €
Audit reporté : <input type="checkbox"/>€

Commentaire éventuel :
Approuvé par l'Administration

Nom et signature du responsable de l'organisme de formation

¹⁰ 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.

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) :

2) Coordonnées de l'opérateur de formation :

Nom :

Adresse :

3) Audit réalisé

Nombre de sites visités

Formations auditées

Nombre

Le(s) code(s) FORMABANQUE :

4) 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 :

5) Résultats

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

5.2. Avis favorable moyennant remédiations : 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 :

.....
.....
.....

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.

Date :

Signature de l'auditeur,