**Questionnaire opérationnel de certification[[1]](#footnote-1)**

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. 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 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) |  |  |  |  | |  |
| **2. Gestion des Formations**  **Réf Décret : Art.4bis – Art.12 1° - Art 12 2°** |  |  |  |  | |  |
| 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 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[[2]](#footnote-2). |  |  |  | |  |  |
| 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. |  |  |  | |  |  |
| **3. 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. |  |  |  | |  |  |
| 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. |  |  |  | |  |  |

**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 :

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

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

**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 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 - (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 1er 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.

1. Vous trouverez en annexe aux deux dernières pages de ce document, un glossaire reprenant les principales notions utilisées dans le présent questionnaire. [↑](#footnote-ref-1)
2. 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 f**ormations** 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. [↑](#footnote-ref-2)