

|  |  |
| --- | --- |
| SPW Economie, Emploi, RechercheDirection de la Formation professionnellePlace de la Wallonie, 1 – Bât. II, 4ème étage1. Jambes

081/33.42.77cheque.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

Table des matières

[1. OBJECTIF DE L’AUDIT DE CERTIFICATION 3](#_Toc102392596)

[2. VALIDITE DE L’AGREMENT ET RENOUVELLEMENT 3](#_Toc102392597)

[3. PROCEDURE D’AGREMENT 4](#_Toc102392598)

[**3.1.** **Récolte des données** 4](#_Toc102392599)

[**3.1.1.** Remplir un formulaire « chèque-formation » 4](#_Toc102392600)

[**3.1.2.** Réception du dossier par l’administration 4](#_Toc102392601)

[**3.2.** **Procédure d’audit de certification** 5](#_Toc102392602)

[**3.2.1.** Réalisation de l’audit de certification 5](#_Toc102392603)

[**3.2.2.** Rapport et résultat de l’audit de certification 5](#_Toc102392604)

[**3.3.** **Traitement du dossier par l’Administration** 6](#_Toc102392605)

[**3.4.** **Résumé** 7](#_Toc102392606)

[4. TARIFICATION DE LA CERTIFICATION 8](#_Toc102392610)

[**4.1.** **Audit complet** 8](#_Toc102392611)

[**4.2.** **Report d’audit** 8](#_Toc102392612)

[**4.3.** **Audit pour formations complémentaires** 8](#_Toc102392613)

[5. ENREGISTREMENT DES INFORMATIONS 9](#_Toc102392614)

[6. PLAINTES ET RECOURS 9](#_Toc102392615)

[7. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES ET ADRESSES UTILES 9](#_Toc102392616)

[8. ANNEXE I : DEMANDE D'AUDIT DE CERTIFICATION 10](#_Toc102392617)

# 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 2003[[1]](#footnote-1)).

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 clients – travailleurs de PME. 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 référentiels, 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 relatif aux incitants financiers à la formation des travailleurs occupés par les entreprises, 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.

# VALIDITE DE L’AGREMENT ET RENOUVELLEMENT

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 du Département de l’Emploi et de la Formation Professionnelle 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.

# PROCEDURE D’AGREMENT

## **Récolte des données**

### Remplir un formulaire « chèque-formation »

Depuis le 4 mai 2022, la demande d’agrément au dispositif est introduite auprès de l’Administration au moyen d’un formulaire électronique à remplir sur le guichet « Mon Espace » via le lien suivant : [Mon Espace (wallonie.be)](https://monespace.wallonie.be/).

### Réception du dossier par l’Administration

L’administration réceptionne la demande par voie électronique. Elle accuse automatiquement la réception du formulaire via Monespace. Elle vérifie ensuite la complétude du dossier et, si besoin, elle demande les informations complémentaires auprès de l’opérateur.

L’Administration analyse le dossier de l’opérateur dès qu’il est complet. Trois cas peuvent se présenter :

* 1° Cas : l’opérateur dispose d’une certification en cours de validité reconnue ISO 9001, ISO 29990, ISO 29923 ou CDO QFOR dans le champ de la formation.

Dans ce cas, l’opérateur de formation l’a mentionné 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° Cas : l’opérateur dispose d’un autre type de certification que celles mentionnées au point 1° reconnu légalement par ailleurs à la suite de l'évolution de textes légaux, décrets et réglementations.

Dans ce cas, l’opérateur de formation l’a mentionné 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'un autre type de certification reconnu légalement à la suite de l'évolution de textes légaux, décrets et réglementations.

* 3° cas : 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](https://emploi.wallonie.be/home/formation/cheques-formation/laudit-cheque-formation.html) et qui est également repris dans l’accusé de réception de sa demande.

## **Procédure d’audit de certification**

### Réalisation de l’audit de certification

Selon la situation (voir point 3.2.1), l’opérateur peut être dispensé ou non de l’audit de certification. L’opérateur soumis à l’audit de certification reçoit un courrier l’informant de l’audit ainsi que le formulaire de demande d’audit de certification[[2]](#footnote-2).

L’opérateur choisit un auditeur parmi [la liste](https://emploi.wallonie.be/home/formation/cheques-formation/laudit-cheque-formation.html), négocie avec ce dernier la date d’audit et renvoie à l’Administration 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.

Après vérification du formulaire d’audit, l’Administration 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 au plus tard cinq jours avant la date de l’audit.

Au plus tard 10 jours avant le déroulement de l’audit, l’organisme certificateur fera parvenir à l’opérateur un document préparatoire, 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 d’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) pour le(s)quel(s) l’agrément est demandé et consiste principalement pour le certificateur à faire compléter un questionnaire opérationnel, 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.

Lors de l’audit, le certificateur peut vérifier par sondage les informations préalablement transmises à l’Administration ainsi que les documents probatoires relatifs à celles-ci (Statut, sous-traitance, clientèle, formations dispensées).

### Rapport et résultat de l’audit de certification

A l’issue de l’audit, le certificateur fera un rapport oral de ses constats à l’opérateur. Il rédigera ensuite son rapport qu’il communiquera sous forme dactylographiée, à l’Administration, dans un délai maximum de 20 jours après 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.

## **Traitement du dossier par l’Administration**

Après dispense de la procédure de l’audit ou dès réception par l’Administration du rapport d’audit selon le cas, l’Administration 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.

L’Administration rédige une proposition d’arrêté ministériel favorable et la transmet au Ministre de tutelle.

* + 1. 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.
		2. L’Administration a des doutes sur l’éligibilité de certaines formations et souhaite avoir l’avis de la Commission chèques.

Dans les deux derniers cas, l’Administration transmet la demande à la Commission chèques pour examen. Dès réception de l’avis de la Commission, l’Administration 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 l’Administration notifie la décision à l’opérateur dans les 10 jours suivant la réception de la décision ministérielle.

## **Résumé**

# TARIFICATION DE LA CERTIFICATION

INDEXATION 2022 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.

Par conséquent, les tarifs indexés, applicables à partir du 1er février 2022 sont les suivants :

## **Audit complet**

Le tarif (hors TVA) est fonction du nombre de formations[[3]](#footnote-3) 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 :

* Une à 15 formations : 1.268,60 € ou 1 journée, avec un minimum de 4 heures sur place ;
* 16 à 30 formations : 2.537,20 € ou 2 journées, avec un minimum de 8 heures sur place ;
* Plus de 30 formations : 3.805,80 €ou 3 journées, avec un minimum de 12 heures sur place ;
* Par site supplémentaire : ½ journée d’audit ou 634,30 € avec un maximum de 3 sites à visiter : 1 ½ jour ou 1902,90 €.
* En aucun cas le tarif global ne peut dépasser 3.805,80 €.

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.

## **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 824,37 € 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.

## **Audit pour formations complémentaires[[4]](#footnote-4)**

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, 634,30€ 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, 951,45€ HTVA, soit ¾ de journée d’audit avec minimum de deux heures sur place (prix forfaitaire, tous frais inclus).

# 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.

# 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 l’Emploi et de la Formation.

Le litige sera analysé par la Commission Chèques qui remettra un avis au Ministre. La décision finale sera prise par le Ministre.

# INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES ET ADRESSES UTILES

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

***Service Public de Wallonie***

***SPW 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. : 081/33.42.77*

#### cheque.formation@spw.wallonie.be

<https://emploi.wallonie.be>

# ANNEXE I : DEMANDE D'AUDIT DE CERTIFICATION

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Opérateur de formation :**
 | **N° Dossier :**  (Réservé à l'Administration) | Date de réception :  |
|  |  |  |
| Sites[[5]](#footnote-5) / 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 :

Approuvé par l'Administration Nom et signature du responsable de l'organisme de formation

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. [↑](#footnote-ref-1)
2. Voir annexe 1 [↑](#footnote-ref-2)
3. 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-3)
4. Arrêté ministériel du 24/01/2007 portant sur l’adaptation des tarifs des audits de certification - indice santé de janvier 2007= 119,37 [↑](#footnote-ref-4)
5. 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-5)