



IN-Qualis 2018

Norme qualité de l'Insertion



TABLE DES MATIÈRES

1	Champ d'application de la norme IN-Qualis	1
2	Informations de révision et de publication	2
3	Concepts et clarifications terminologiques	3
	3.1 Concepts fondamentaux (de ISO 9001:2015)	3
	3.2 Terminologie générale (de ISO 9001:2015)	4
	3.3 Terminologie IN-Qualis	7
4	Structure et philosophie de la norme	9
5	Modules et exigences	11
6	Procédure de certification	24
	6.1 Préparation	24
	6.2 Inscription	24
	6.3 Étapes de l'audit	24
	6.4 Validité	25
	6.5 Renouvellement de la certification	25
7	Liste des documents à fournir	26

1

CHAMP D'APPLI- CATION DE LA NORME IN-QUALIS

La norme IN-Qualis:2018 est un système de management de la qualité qui a été créé spécialement pour l'assurance et le développement de la qualité dans le domaine des prestations d'insertion. Les organismes d'insertion socioprofessionnelle soutiennent et accompagnent les personnes présentant des besoins spécifiques dans les mesures visant à rétablir, améliorer ou maintenir leur employabilité, afin qu'elles puissent accéder au marché du travail ou à une place de formation (formation professionnelle initiale). Cette norme présente dans une structure modulaire des éléments permettant aux organismes d'insertion socioprofessionnelle de mettre en place et de gérer un système de management de la qualité.

Les prestations d'insertion socioprofessionnelle, sous forme collective ou individuelle, peuvent notamment concerner les domaines suivants, dans lesquels la norme qualité peut s'appliquer : assurance chômage, assurance invalidité et accidents, aide sociale et offices cantonaux de l'immigration.

Les prestations peuvent prendre différentes formes : prestations avec des possibilités internes de travail (par ex. ateliers, entreprises internes, programmes collectifs), prestations avec possibilités de travail dans des entreprises externes (économie privée, associations sans but lucratif, administration publique), conseil individuel (job-coaching) et formations.



ENTWURF

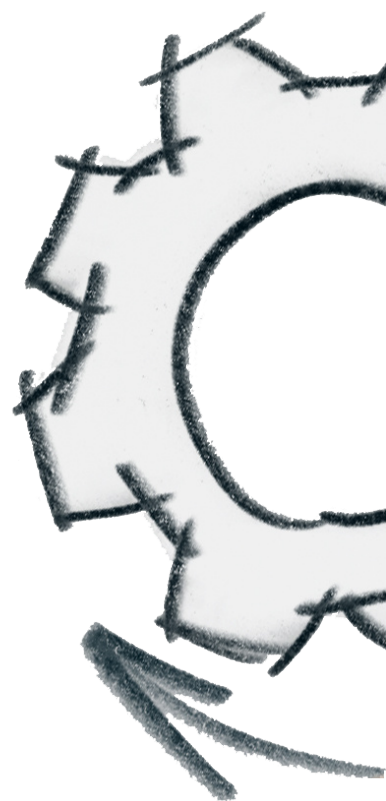


INFORMATIONS DE RÉVISION ET DE PUBLICATION

Insertion Suisse (anciennement Association des organisateurs de mesures du marché du travail en Suisse) régit depuis 2005 une norme qualité pour les organismes d'insertion socioprofessionnelle. Depuis 2005, cette norme a fait l'objet de deux réformes (2010 et 2017). La deuxième, de plus grande ampleur, a été réalisée par la Haute école spécialisée bernoise (BFH), conjointement avec les parties concernées par la norme qualité AO-MAS : 2010, celle-ci prenant un nouveau nom : «IN-Qualis».

La norme IN-Qualis tient compte des nouvelles connaissances scientifiques et des standards professionnels. Son champ d'application s'étend au-delà des mesures relatives au marché du travail relevant de l'assurance chômage et de l'aide sociale. Compatible avec les normes ISO et eduQua, la norme est ajustée aux besoins variés des organismes actifs dans l'insertion socioprofessionnelle. La démarche adoptée prévoit un développement continu de la norme. Les suggestions d'amélioration ou de développement sont les bienvenues et peuvent en tout temps être adressées au secrétariat général d'Insertion Suisse.

La présente norme IN-Qualis : 2018 a été approuvée le 21 février 2018 par le Comité d'Insertion Suisse, puis avalisée par l'Assemblée générale le 29 mai 2018. Elle remplace l'ancienne norme AOMAS : 2010 et entre en vigueur le 1^{er} mars 2019. Toutes les informations sur les dispositions réglementaires, de même que le rapport de révision sont disponibles sur le site Internet d'Insertion Suisse.



3

CONCEPTS ET CLARIFICATIONS TERMINOLOGIQUES

Pour que le management de la qualité fonctionne correctement et que les exigences de la norme IN-Qualis (chapitre 5) représentent une référence claire, il est indispensable que son contenu soit compris de façon uniforme. Comme IN-Qualis s'appuie dans une large mesure sur ISO, la terminologie générale et les principaux concepts de la norme ISO 9000:2015 sont précisés aux chapitres 3.1 et 3.2, les termes spécifiques de la norme IN-Qualis étant énumérés et expliqués au chapitre 3.3.

3.1 CONCEPTS FONDAMENTAUX (DE ISO 9001:2015)

Contexte d'un organisme

La compréhension du contexte de l'organisme est un processus. Ce processus détermine les facteurs ayant une influence sur la finalité, les objectifs et la pérennité de l'organisme. Il prend en compte des facteurs internes tels que les valeurs, la culture, les connaissances et la performance de l'organisme. Il prend également en compte des facteurs externes tels que les environnements juridique, technologique, concurrentiel, commercial, culturel, social et économique. La finalité d'un organisme peut être exprimée, par exemple, par sa vision, sa mission, ses politiques et ses objectifs.

Parties intéressées (stakeholder)

Le concept de parties intéressées s'étend au-delà du seul client. Il est important de prendre en compte toutes les parties intéressées pertinentes. Une partie du processus de compréhension du contexte de l'organisme consiste à identifier ses parties intéressées. Les parties intéressées pertinentes sont celles qui présentent un risque significatif pour la pérennité de l'organisme si leurs besoins et attentes ne sont pas satisfaits. Les organismes définissent les résultats qu'ils doivent fournir à ces parties intéressées pertinentes pour réduire ce risque. Les organismes suscitent, obtiennent et conservent l'appui des parties intéressées pertinentes dont dépend leur succès.

Qualité

Un organisme axé sur la qualité favorise une culture se traduisant par un comportement, des attitudes, des activités et des processus qui fournissent de la valeur par la satisfaction des besoins et attentes des clients et autres parties intéressées pertinentes. La qualité des produits et services d'un organisme est déterminée par la capacité à satisfaire les clients et par l'impact prévu et imprévu sur les parties intéressées pertinentes. La qualité des produits et services inclut non seulement leurs fonctions et performances prévues, mais aussi la valeur et le bénéfice perçus par le client.

Soutien de la direction

Un soutien de la direction en faveur du SMQ et une implication du personnel permettent :

- la mise à disposition des ressources humaines et autres ressources adéquates;
- le suivi des processus et des résultats;
- la détermination et l'évaluation des risques et des opportunités;
- la mise en œuvre d'actions appropriées.

Une acquisition, un déploiement, un maintien, une valorisation et une utilisation responsables des ressources aident l'organisme à atteindre ses objectifs.

Système de management de la qualité (SMQ)

Un SMQ comprend les activités par lesquelles l'organisme identifie ses objectifs et détermine les processus et les ressources nécessaires pour obtenir les résultats escomptés. Le SMQ gère les processus et leurs interactions, et les ressources nécessaires pour fournir de la valeur et obtenir les résultats pour les parties intéressées pertinentes.

Le SMQ permet à la direction d'optimiser l'utilisation des ressources en tenant compte des conséquences de leurs décisions à court terme et à long terme. Un SMQ fournit les moyens d'identifier les actions permettant de traiter les conséquences prévues et imprévues dans la réalisation du produit et du service.

3.2 TERMINOLOGIE GÉNÉRALE (DE ISO 9001:2015)

Action corrective

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse.

Amélioration

Activité menée pour améliorer les performances.

Amélioration de la qualité

Partie du management de la qualité axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences en matière de qualité.

Note 1 : Les exigences en matière de qualité peuvent être liées à tout aspect tels que l'efficacité, l'efficience ou la traçabilité.

Assurance qualité

Partie du management de la qualité visant à ce que les exigences minimales de qualité soient satisfaites (légère adaptation faite par le groupe de développeurs).

Audit

Processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves objectives et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

Direction

Personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un organisme au plus haut niveau.

Document

Support d'information et l'information qu'il contient.
Exemple : enregistrement, spécification, document de procédure, plan, rapport, norme.

Management

Activités coordonnées pour orienter et diriger un organisme.

Note 1 : Le management peut inclure l'établissement de politiques, d'objectifs et de processus pour atteindre ces objectifs.

Management de la qualité

Management relatif à la qualité.

Note 1 : Le management de la qualité peut inclure l'établissement de politiques qualité et d'objectifs qualité, et de processus permettant d'atteindre ces objectifs qualité par la planification de la qualité, l'assurance de la qualité, la maîtrise de la qualité et l'amélioration de la qualité.

Méthode

Une méthode est une procédure programmée et systématique visant à acquérir des connaissances.

Objectif qualité

Objectif relatif à la qualité.

Note 1 : Les objectifs qualité sont généralement fondés sur la politique qualité de l'organisme.

Performance

Résultat mesurable.

Note 1 : Les performances peuvent être liées à des résultats quantitatifs ou qualitatifs.

Note 2 : Les performances peuvent concerner le management d'activités, de processus, de produits (y compris de services), de systèmes ou d'organismes.



Personnel

Le personnel est une ressource essentielle au sein de l'organisme. Les performances de l'organisme dépendent de la façon dont se comportent les collaborateurs au sein du système dans lequel ils travaillent. Au sein d'un organisme, l'implication et l'adhésion du personnel sont liées à une compréhension commune de la politique qualité et des résultats escomptés par l'organisme.

Politique qualité

Politique en matière de qualité.

Note 1 : La politique qualité est généralement cohérente avec la politique générale de l'organisme; elle peut être alignée avec la vision et la mission de l'organisme et fournit un cadre pour fixer des objectifs qualité.

Processus

Ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté.

Revue

Détermination de la pertinence, de l'adéquation ou de l'efficacité d'un objet à atteindre des objectifs définis.

Revue de management

Synonyme d'évaluation du management. Une revue de management examine les prestations de management, de même que l'efficacité du management de la qualité.

Satisfaction du client

Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses attentes.

Note 2 : Les réclamations sont un indicateur habituel d'un faible niveau de satisfaction du client, mais leur absence n'implique pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction du client.

Stratégie

Plan pour atteindre un objectif à long terme ou global.



3.3 TERMINOLOGIE IN-QUALIS

Clients

Organisations du marché public qui commandent des produits ou des prestations auprès des organismes à certifier. Dans la norme, le terme de client n'apparaît que dans le module C1. Les autres clients sont nommés de façon explicite (participants, prescripteurs, mandants, instances financières).

Entreprises partenaires

Organisations de l'économie privée, ou de l'administration publique et organisations sans but lucratif (OSBL) qui fournissent régulièrement les places de travail ou de stage à durée déterminée et avec lesquelles existent des contrats ou des conventions de partenariat.

Évaluation (deux traductions possibles)

Une évaluation consiste à soumettre un projet, un programme, une mesure, une prestation ou une organisation à un examen détaillé, selon un processus formalisé et systématique et sur la base de critères fondés, les résultats étant documentés (voir Schober 2013)¹. Les critères d'évaluation proviennent des exigences décrites dans la norme (chapitre 5).

Mandant

Autorité de financement ayant commandé une prestation d'insertion (organe fédéral, cantonal ou communal).

Méthode

Une méthode est une procédure programmée et systématique visant à acquérir des connaissances.

Offres

On nomme 'offres' différents types de prestations proposées par les organismes sous différentes dénominations.

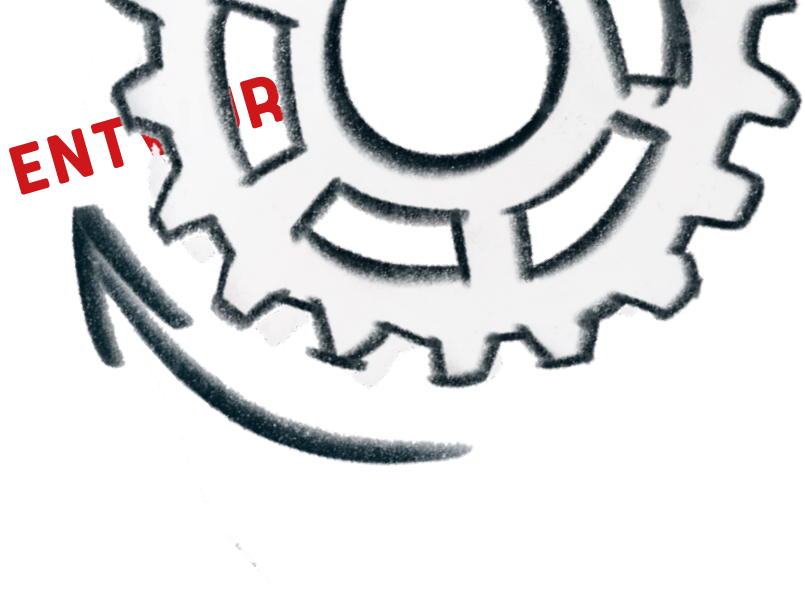
Organisme

L'organisme est une institution de droit public ou privé, respectivement l'unité concernée, qui assume la responsabilité des offres dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle.

Partenaires financiers

Assurances sociales, donateurs et sponsors finançant les prestations d'insertion de l'organisme par des contributions en argent ou en nature.

¹) Schober, Christian; Rauscher, Olivia; Millner, Reinhard (2013): Evaluation und Wirkungsmessung. In Ruth Simsa, Michael Meyer, Christoph Badelt (Eds.): Handbuch der Nonprofit-Organisation. Strukturen und Management. 5., überarbeitete Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, pp. 451–470



Participants

Les participants sont des personnes présentant des besoins spécifiques, qui reçoivent un soutien en relation avec l'accès au marché du travail ou aux offres de formation de même qu'avec l'intégration sociale.

Prescripteur

Autorité d'application adressant des participants dans des prestations d'insertion.

Revue de management

Synonyme d'évaluation du management. Une revue de management examine les prestations de management, de même que l'efficacité du management de la qualité.

Systématique

La procédure doit être définie et se répéter périodiquement. La réalisation doit être compréhensible pour des tiers et les résultats doivent être consignés par écrit.

4

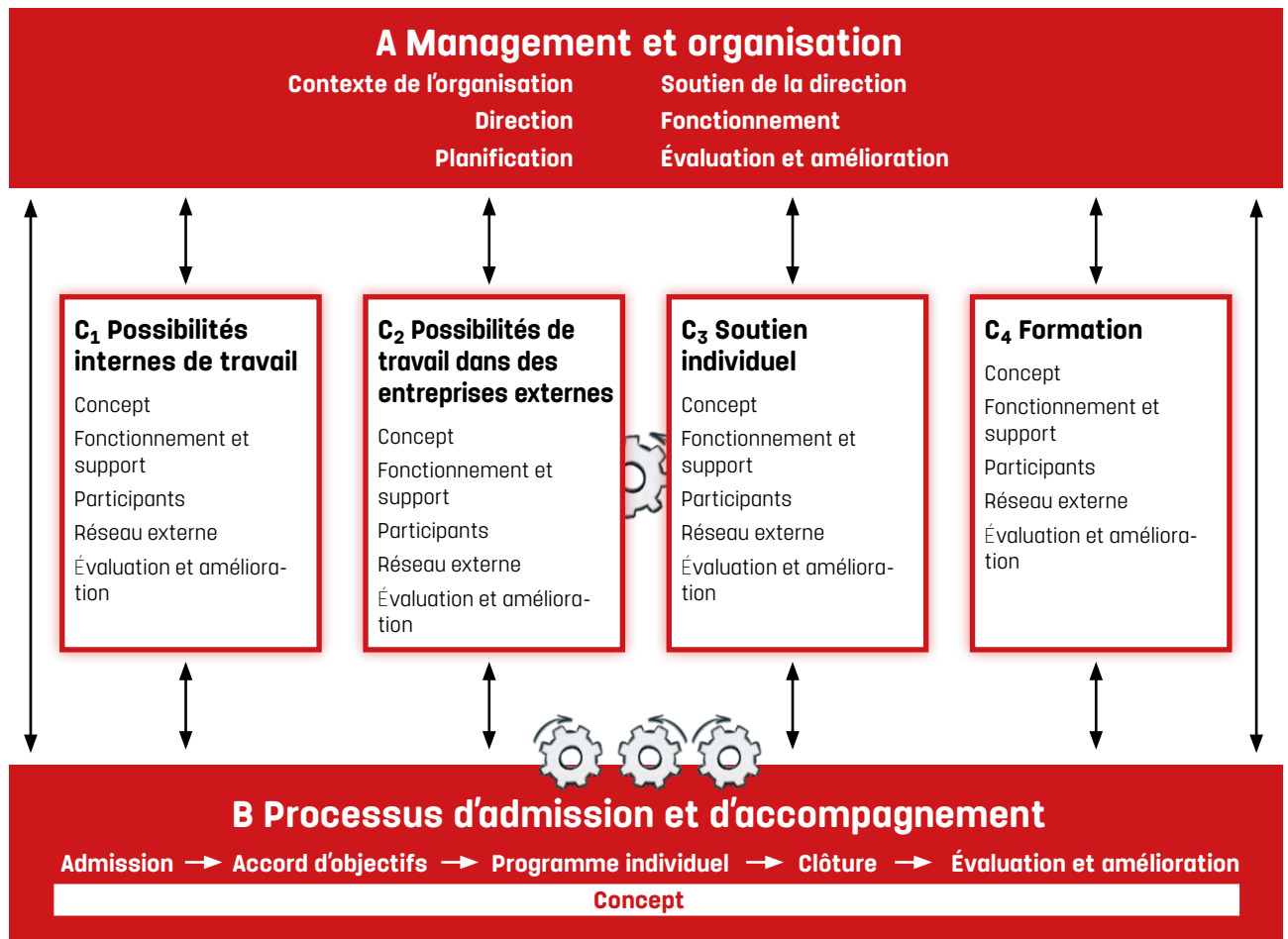
STRUCTURE ET PHILOSOPHIE DE LA NORME

La norme se présente dans une structure modulaire constituée de deux modules obligatoires (A & B) ainsi que de quatre modules à option, dont au moins un doit être certifié. Le module A peut être substitué par une certification ISO 9001 valable. Le module C4 peut-être substitué par une certification EduQua valable. Le choix parmi les modules C1 à C4 s'effectue en fonction des offres de l'organisme. Les modules sont décrits au chapitre 5. La figure 1 en présente une vue d'ensemble.

La structure interne des différents modules découle du processus de développement continu de l'organisme. Pour que les exigences soient remplies, l'existence d'une preuve écrite (document) n'est ni suffisante à elle seule, ni absolument nécessaire. La qualité structurelle ne dit rien du fonctionnement des processus ni de l'atteinte des résultats ou des effets escomptés (p. ex. des objectifs). Pour de nombreuses exigences, les entretiens menés par l'auditeur apportent des informations plus fiables quant à la réalisation des exigences qu'une documentation écrite. Toutefois, la norme demande impérativement la remise de documents (chapitre 7) qui contiennent des informations sur l'organisme et sur la démarche qualité de celui-ci, ce qui permet à l'auditeur de planifier l'audit. L'audit sur place porte essentiellement sur la pratique au quotidien, c'est-à-dire sur le degré de réalisation des exigences (par exemple grâce aux dossiers de participants choisis au hasard ou à la consultation des collaborateurs et participants), de même que sur les lacunes qualitatives ou imperfections qui ressortent des documents mis à disposition. Les méthodes à adopter pour juger de la qualité sont déterminées par l'auditeur en fonction des conditions et peuvent varier selon les caractéristiques de l'organisme (p. ex. grandeur, lieu ou structures internes).



ENTWURF





MODULES ET EXIGENCES

MODULE A : MANAGEMENT ET ORGANISATION

Module obligatoire, substituable par ISO 9001 valable

Ce module A ou une certification ISO 9001:2015 valable est nécessaire pour que les conditions de la norme IN-Qualis soient remplies. A la différence des exigences spécifiques des modules B et C, les exigences du module A sont de nature générique. Elles se réfèrent au management de l'organisme, à ses processus de support et au développement de l'organisme et sont donc importantes pour tous les organismes offrant des prestations d'insertion (ou une partie d'entre elles) par le biais d'une activité professionnelle

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Contexte de l'organisation	1. L'organisme montre à quel domaine d'activité il se consacre, quelles prestations et offres il y assume et quels publics, branches ou régions il vise. 2. L'organisme décrit quelles bases légales spécifiques doivent être prises en considération dans son domaine d'activité et où elles s'appliquent (par ex. exigences du SECO*). 3. L'organisme connaît les besoins et exigences des publics cibles et des parties concernées (participants, mandants et partenaires financiers, prescripteurs, organismes partenaires, personnel). 4. L'organisme dispose d'une analyse des facteurs d'influence internes et externes susceptibles d'avoir des incidences sur la planification et la réalisation de ses activités.	politique qualité¹ ; analyse des stakeholders ; manuel de l'organisme bases légales analyse des stakeholders analyse du contexte
Direction	Politique qualité et définition des objectifs 5. La direction veille à ce que l'organisme soit doté d'une politique qualité¹. 6. La politique qualité définit les principes conducteurs et les valeurs de l'organisme, explique comment il comprend sa mission et ses prestations d'insertion socioprofessionnelle, quelle est sa vision de la personne et comment il conçoit la qualité, l'orientation client. La politique qualité est documentée de façon à être librement accessible à toutes les parties intéressées. 7. La direction veille à ce que soient définis des objectifs stratégiques tenant compte des facteurs d'influence internes et externes. 8. Les objectifs qualité découlent de la politique qualité et des objectifs stratégiques. 9. L'organisme décrit comment il entend atteindre ses objectifs, c.-à-d. quelles sont les différentes mesures à entreprendre en fonction de ces objectifs et des groupes concernés et quels résultats et effets à la fois mesurables et réalisables sont visés.	politique qualité politique qualité objectifs stratégiques ; analyse du contexte objectifs qualité planification des objectifs

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Direction	10. La direction fait en sorte que la politique qualité et les objectifs qualité soient portés à la connaissance de tous les collaborateurs et qu'ils puissent en déduire les priorités et mesures permettant une amélioration continue de la qualité dans leur domaine d'activité. 11. L'organisme a établi et décrit les méthodes et les responsabilités concernant le suivi et le développement de la qualité. 12. L'organisme met à disposition les ressources nécessaires à la mise en œuvre du SMQ. Il définit les responsabilités et les compétences. 13. La direction décrit comment elle conçoit ses responsabilités quant à l'efficacité du système de management de la qualité (SMQ) mis en œuvre. 14. La politique qualité est périodiquement réexaminée quant à son actualité et, en cas de nécessité, remaniée de façon systématique. Mise en œuvre stratégique et opérationnelle 15. L'organisme dispose d'un organigramme mettant en évidence les responsabilités tant stratégiques qu'opérationnelles. 16. L'organisme règle l'attribution des tâches et les compétences de décision. 17. Si des conventions de prestations existent, elles sont conformes aux objectifs stratégiques et à la politique qualité. 18. La communication externe fait apparaître les caractéristiques principales de l'organisme (p. ex. entité responsable, forme juridique, principaux responsables, personnes de contact, accès, adresse, heures d'ouverture).	entretien avec coll. diagramme de fonctions ; manuel de l'organisme budget ; organigramme descriptifs de processus politique qualité organigramme diagramme de fonctions conventions de prestations prospectus ; flyer
Planification	19. L'organisme décrit les objectifs annuels (en se basant sur ses objectifs stratégiques et les objectifs qualité) et fournit des indications sur les moyens concrets de les atteindre dans l'année correspondante. 20. Afin d'atteindre ses objectifs annuels, l'organisme détermine et planifie les activités, les ressources nécessaires, les responsabilités, le moment auquel les activités se terminent et la façon de systématiser le suivi de celles-ci en vue d'atteindre les objectifs visés. 21. L'organisme détermine et évalue de façon systématique les risques susceptibles de contrecarrer l'atteinte des objectifs et résultats souhaités. L'organisme détermine et évalue de façon systématique les circonstances de nature à favoriser l'obtention des résultats souhaités. 22. L'organisme adopte chaque année un budget d'exploitation, de même qu'un budget d'investissement. 23. Les responsabilités concernant la gestion du budget sont réglées et transparentes. 24. La limite d'utilisation assignée aux personnes ayant des responsabilités budgétaires est réglée.	planification des objectifs ; rapport annuel planification des objectifs ; rapport annuel concept et plan de mesures concernant la gestion des risques budget diagramme de fonctions ; manuel de l'organisme manuel de l'organisme
Soutien de la direction	Collaborateurs 25. L'organisme décrit, à l'aide de descriptifs de postes à jour, les tâches, la formation nécessaire, les principales compétences requises pour les fonctions dirigeantes, pour les activités d'encadrement (coaching, formation, conseil) et pour celles de support (administration, informatique, etc.). 26. Pour tous ses collaborateurs, l'organisme dispose d'un dossier individuel, dans lequel sont documentés les qualifications professionnelles ainsi que la formation et les cours de perfectionnement. 27. Dans le cadre d'entretiens périodiques menés systématiquement avec le personnel, l'organisme observe dans quelle mesure les objectifs institutionnels, mais aussi individuels ont été atteints. Les mesures découlant de cette analyse sont fixées. 28. L'organisme dispose d'un concept de formation continue (buts, principes de base, règlement), lequel tient compte aussi bien de ses intérêts entrepreneuriaux que des besoins des personnels. 29. L'organisme dispose d'une procédure systématisée concernant le recrutement de personnel, l'introduction des nouveaux collaborateurs ainsi que pour le licenciement. 30. L'organisme décrit, dans une ampleur qui corresponde à ses besoins, comment il met en application les directives suivantes: sécurité au travail, protection de l'intégrité sexuelle, égalité homme-femme, de même que d'autres directives en vigueur et applicables (par ex. droit de protection de l'adulte, etc.). Les systèmes de référence reposent sur les versions publiées les plus actuelles des documents incorporés. 31. L'organisme fournit un environnement de travail permettant d'accomplir les prestations, qu'il s'agisse de facteurs sociaux, psychologiques ou physiques¹.	descriptifs de poste dossier personnel canevas d'entretien ; entretien avec coll. concept de formation continue descriptifs de processus manuel de l'organisme manuel de l'organisme

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Soutien de la direction	Exigences SCI 32. L'organisme démontre que sont remplies les exigences minimales SCI soit² : séparation des pouvoirs entre les niveaux stratégiques et opérationnels; réglementation des signatures et des compétences; déclaration d'impartialité excluant des éventuels conflits d'intérêt; principe de double contrôle dans le cas de toutes les activités à portée financière ; documentation des processus dans le cas d'activités importantes; clé de répartition pour les coûts indirects; règlement concernant la protection des données et personne responsable de la protection des données. Des exigences supplémentaires au niveau cantonal sont également à prendre en considération, tout comme d'éventuelles modifications survenant dans de nouvelles versions des exigences SCI. Gestion des connaissances 33. L'organisme doit définir quelles sont les connaissances nécessaires à la mise en œuvre des processus et à la réalisation des objectifs. 34. Ces connaissances doivent être sauvegardées et / ou mises à disposition (p. ex. par des instructions, cours de perfectionnement, formations continues). 35. En outre, il s'agit pour l'organisme de vérifier régulièrement s'il détient les connaissances actualisées favorisant l'atteinte d'objectifs ou requises par ces objectifs. Les connaissances de l'organisme découlent aussi bien de l'expérience interne que du savoir issu de l'extérieur, tel que les nouvelles connaissances professionnelles ou scientifiques.	Rapport de l'organe de révision ; concept SCI concept et plan de mise en œuvre concernant la gestion des connaissances
Fonctionnement	36. L'organisme dispose au minimum des descriptifs de processus suivants : assurance qualité et développement de la qualité (satisfaction des parties intéressées, revue de management, gestion des plaintes, gestion des erreurs, évaluation des objectifs qualité au moyen des critères de résultats et des critères d'efficacité), communication & information interne et externe, recrutement et développement du personnel de même que mise à disposition et entretien de l'infrastructure nécessaire. 37. Il existe des dispositions écrites (descriptions de procédures, compétences, devoir d'information et confidentialité) pour les situations d'urgence et d'exception. 38. L'organisme veille à ce que les dispositions juridiques et réglementaires en matière de protection des données soient connues à l'interne et appliquées. 39. Tous les descriptifs de processus et les règlements écrits sont connus au sein de l'organisme et sont à disposition des personnels.	descriptifs de processus manuel de l'organisme manuel de l'organisme ; entretien avec coll. manuel de l'organisme
Évaluation et amélioration	40. Une fois par année, l'organisme analyse de façon systématique les résultats entrepreneuriaux par rapport aux objectifs (objectifs stratégiques, objectifs qualité, objectifs d'insertion découlant de B & C ainsi qu'objectifs budgétaires), ce au moyen de processus d'évaluation définis au sein de l'organisme (voir 36). 41. L'organisme veille à ce que les processus relatifs à la définition des objectifs, tout comme la vérification de l'atteinte des objectifs fassent l'objet d'un suivi systématique. 42. L'organisme se sert des analyses effectuées pour planifier des projets de développement. Ceux-ci font l'objet d'une évaluation en vue de décider s'ils sont intégrés dans les objectifs stratégiques et les objectifs qualité des années suivantes. 43. Les collaborateurs sont informés, de manière appropriée, sur les conclusions tirées des analyses et sur les éventuelles mesures planifiées et mises en œuvre. 44. L'organisme dispose de rapports émanant d'un organe de révision neutre et reconnu (voir A32).	planification des objectifs ; rapport annuel ; revue de management planification des objectifs projets de développement ; rapport annuel entretien avec coll. Rapport de l'organe de révision

Remarques

1) De façon analogue à une politique qualité, l'organisme peut également présenter une charte qui en comprend les éléments.

¹ Facteurs sociaux (p. ex. non-discrimination), facteurs psychologiques (p. ex. réduction du stress, prévention du burn-out), facteurs physiques (p. ex. température, chaleur, lumière).

² Les exigences SCI sont reprises du SECO (Directive Système de contrôle interne (SCI) de la LACI, version 5.0 du 1.11.14).

MODULE B : PROCESSUS D'ADMISSION ET D'ACCOMPAGNEMENT

Module obligatoire, non substituable

Ce module contient les exigences fondamentales envers les programmes individuels des participants. Elles sont basées sur le consensus entre spécialistes sur le fait que l'insertion par le biais de l'activité professionnelle ne peut être couronnée de succès que si la prestation d'insertion correspond aux besoins et possibilités des participants. La responsabilité du programme individuel est assumée en premier lieu par l'organisme.

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Concept	1. En concordance avec la politique qualité et les objectifs qualité, l'organisme dispose d'un concept concernant les programmes individuels. Il règle le processus d'admission et d'accompagnement et donne des indications sur les principes éthiques de l'organisme, sa vision de la personne, sa façon de concevoir son mandat et d'envisager les relations entre conseillers, coaches et participants (entre autres volontariat et confidentialité). Le concept doit reposer sur des bases théoriques solides en matière de conseil et de coaching. 2. Les qualifications nécessaires et les profils requis de la part des collaborateurs assurant le conseil ou le coaching sont définis. 3. Les collaborateurs prenant part au processus d'admission et d'accompagnement connaissent le concept et l'appliquent.	Concept descriptifs de poste entretien avec coll.
Admission	4. L'organisme a mis en place une démarche d'introduction des nouveaux participants auprès des autres participants. 5. Tous les nouveaux participants reçoivent un mot d'accueil, des informations sur l'organisme, notamment sur l'offre de celui-ci, et se voient attribuer une personne de référence pour leur programme individuel. 6. Au moyen d'instruments appropriés, tous les nouveaux participants peuvent faire le point de la situation : l'occasion leur est donnée de présenter leur parcours et de décrire leurs besoins et leur situation personnelle ; un entretien a lieu concernant les possibilités que présentent les offres de l'organisme. 7. Les participants ont la possibilité de se faire une idée de l'offre et de se prononcer sur leur inscription à une offre appropriée. 8. Les résultats de ce bilan personnel sont consignés de façon standardisée dans un dossier personnel. 9. Le dossier personnel fait également état des institutions et des spécialistes participant au programme individuel. 10. Dans le processus d'admission, il est précisé dans quelle mesure les besoins et le potentiel des participants sont en adéquation avec les offres de l'organisme (Matching). 11. L'organisme identifie les participants dont le Matching est problématique et dispose d'une démarche pour faire face à de telles situations. 12. Les prescripteurs sont avertis des affectations se faisant en dépit d'un Matching problématique.	concept entretien avec coll. et part. concept ; entretien avec part., évaluation de la pratique entretien avec part. dossier personnel dossier personnel dossier personnel concept rapport d'évaluation
Accord d'objectifs	13. Un accord d'objectifs est formalisé d'entente avec les participants et avec les prescripteurs, puis porté au dossier personnel. L'accord d'objectifs tient compte des besoins des participants, de leurs aptitudes d'insertion, de leur situation actuelle, de l'offre de l'organisme (voir modules C) et des exigences des prescripteurs. 14. Les objectifs et les sous-objectifs sont formulés sur le mode SMART et sont vérifiables au moyen d'indicateurs définis. 15. Les participants et les prescripteurs reçoivent une copie de l'accord d'objectifs.	entretien avec part. dossier personnel entretien avec part.

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Programme individuel	16. Dans le dossier personnel standardisé des participants sont consignées toutes les informations et les conventions survenant au cours du programme individuel. 17. Le processus relatif au programme individuel est décrit dans son ensemble, de l'admission des participants à leur sortie de l'organisme (entre autres informations des participants sur les contenus du travail, sur leur rémunération, sur leurs droits et devoirs). Il est révisé en cas de besoin. Les responsabilités concernant ce processus sont définies. 18. Les processus établis pour les participants mettent en évidence les convergences entre le programme individuel et les domaines couverts par l'offre de l'organisme. 19. Pour chaque participant sont menés périodiquement et selon nécessité particulière des entretiens entre la personne de référence et toutes les personnes concernées, en rapport avec le travail et la formation. Ces échanges servent à vérifier le développement personnel, le degré d'atteinte des objectifs et l'adéquation de l'offre. Ils sont consignés à titre d'évaluations intermédiaires. 20. Les adaptations nécessaires découlant des évaluations intermédiaires sont fixées et réalisées (p. ex. intégration dans une autre offre). 21. Les résultats des évaluations intermédiaires peuvent être transmis dans une forme appropriée aux prescripteurs. 22. Les collaborateurs de l'organisme prenant part au programme individuel ont accès au dossier personnel des participants. 23. Les résultats importants d'arrangements avec des tiers ainsi qu'avec les prescripteurs et les instances financières sont consignés dans le dossier personnel des participants (voir A38). 24. Les processus d'escalade ainsi que les responsabilités en cas de situation de crise, d'interruption de programme et de plainte sont définis et consignés.	dossier personnel descriptifs de processus ; diagramme de fonctions concept concept ; entretien avec part. dossier personnel conventions de prestations entretien avec coll. dossier personnel manual de l'organisme
Clôture	25. A la clôture de chaque programme, les participants sont conviés à un entretien de sortie, qui a lieu avec leur personne de référence et, le cas échéant, avec d'autres personnes ayant pris part au programme. 26. Les participants sont invités à se prononcer sur le déroulement et les résultats de leur participation à l'offre. 27. Lors de l'entretien de sortie, la réalisation des objectifs est évaluée avec les participants et les résultats les plus importants sont consignés par écrit. 28. Un rapport rédigé dans une forme appropriée est remis aux participants et aux prescripteurs.	dossier personnel entretien avec part. dossier personnel dossier personnel
Évaluation et amélioration	29. L'organisme évalue une fois par année la réalisation des programmes individuels selon le concept appliqué. 30. Le programme individuel est évalué au minimum selon les critères suivants : Matching des participants au moment de leur inscription, degré d'atteinte des objectifs à la fin du programme, degré de satisfaction des participants quant au programme individuel. 31. Dans une perspective de développement de la qualité, les résultats de l'évaluation servent à mettre en évidence les potentiels d'amélioration pour les programmes individuels et pour le développement des offres de l'organisme. 32. Les résultats des évaluations et les mesures d'adaptation qui en découlent sont consignés par écrit et la mise en œuvre de ces mesures fait l'objet d'un examen.	Concept rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation

MODULE C1 : POSSIBILITÉS INTERNES DE TRAVAIL

Module optionnel, non substituable

Ce module est nécessaire si l'organisme offre des possibilités internes de travail ou d'activité (ateliers, entreprises, programmes collectifs, etc.).

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Critère	Exigence Noir = valable pour tous les modules C Orange = valable pour un petit nombre de modules C Bleu = valable pour un seul module C	Exemples d'éléments de preuve
Concept	1. Il existe un concept pour chaque offre. 2. L'offre correspond aux principes de la politique qualité. 3. Le concept décrit l'offre, les publics visés et les objectifs d'insertion correspondants. 4. Le concept décrit à quelles branches ou régions spécifiques s'adressent les possibilités internes de travail. 5. Le concept décrit les clients des produits et prestations issus des offres internes de travail. 6. Le concept stipule les conditions juridiques s'appliquant aux participants (réglementations relevant du droit du travail, assurance accidents et assurance maladie, responsabilité en cas de sinistre). 7. Le concept décrit les principes pédagogiques / andragogiques de l'organisme. 8. Le concept est accessible aux personnels œuvrant pour cette offre, aux prescripteurs et aux instances financières.	concept concept concept concept concept concept entretien avec coll.
Fonctionnement et support	9. Pour chaque offre est désignée une personne responsable et les parties intéressées en sont informées. 10. Les offres suivent les principes pédagogiques / andragogiques de l'organisme et sont adaptées aux capacités et compétences des participants. 11. Les responsables d'offres favorisent une culture du feedback positive et constructive. 12. Les collaborateurs reçoivent périodiquement un feedback de leur hiérarchie. 13. Il existe des dispositions indiquant la procédure en cas de différends entre collaborateurs et responsables hiérarchiques. 14. La sécurité au travail est assurée par l'application des normes et standards actuels en usage dans la branche concernée. 15. Les processus sont décrits dans une forme appropriée vis-à-vis des prescripteurs et des instances financières, et ces documents sont mis à leur disposition. 16. Les responsabilités concernant les divers processus et sous-processus sont réglées.	concept concept revue de management entretien avec coll. manuel de l'organisme concept ; manuel de l'organisme descriptifs de processus descriptifs de processus ; diagramme de fonctions

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Participants	17. Les participants savent quelle est leur personne de contact concernant la place de travail interne. 18. Les participants connaissent les questions de sécurité en rapport avec leur activité de travail. 19. Les participants sont familiarisés de façon appropriée à leur travail et reçoivent les instructions et le support nécessaires. 20. L'affectation des participants aux activités internes de travail est périodiquement réexaminée en fonction des objectifs visés et les conclusions sont documentées. 21. Tous les participants reçoivent périodiquement un feedback indiquant dans quelle mesure leurs objectifs individuels sont atteints.	entretien avec part. entretien avec part. concept dossier personnel entretien avec part.
Réseau externe	22. Les coopérations avec les clients des produits et prestations issus du travail interne sont fixées. 23. L'organisme décrit comment de nouveaux mandats peuvent être acquis.	contrats et conventions écrits concept
Evaluation et amélioration	24. L'organisme dispose d'un concept d'évaluation, lequel décrit comment et à quel rythme sont examinés les objectifs d'insertion, les processus appliqués et les ressources mises en œuvre. 25. L'organisme mesure, au moyen d'indicateurs choisis, à quel point les résultats attendus ont été atteints et s'il y a concordance entre les groupes cibles visés et les participants effectifs. 26. Des rapports d'évaluation sont périodiquement élaborés. Ils portent sur les aspects suivants : développement des compétences chez les participants, feedbacks des participants concernant les offres, feedbacks des acteurs et partenaires de l'économie, de même que recommandations sur la manière d'améliorer l'offre de l'organisme. 27. Pour chaque offre est tenue une statistique de sortie. Les sorties prématurées sont motivées et analysées, d'éventuelles mesures sont planifiées et mises en œuvre. 28. Il existe une comparaison entre les processus prévus dans le concept et ceux effectivement appliqués. Les écarts sont analysés et expliqués. 29. L'organisme indique comment les collaborateurs en contact direct avec les participants échangent et évaluent régulièrement leurs expériences dans le sens d'un feedback collégial. 30. L'organisme mesure le degré de satisfaction des prescripteurs et des participants. 31. La possibilité est donnée à tous les participants de fournir une évaluation anonyme de l'offre utilisée. Les récriminations et les feedbacks concernant l'offre sont réunis, documentés et mis en valeur de manière systématique. 32. L'organisme prend en compte les résultats des rapports d'évaluation en vue d'améliorer son offre, notamment en ce qui concerne la formulation des objectifs de programmes, la conception des processus et la coopération avec les prescripteurs. 33. L'organisme prend les mesures correctives et d'amélioration nécessaires en fonction des rapports d'évaluation.	concept d'évaluation concept d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation descriptifs de processus descriptifs de processus

MODULE C2 : POSSIBILITÉS DE TRAVAIL DANS DES ENTREPRISES EXTERNES

Module optionnel, non substituable

Ce module est nécessaire si l'organisme est en réseau avec des entreprises partenaires (économie privée, associations à but non lucratif, administration publique) fournissant des places de travail ou de stage.

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Critère	Exigence Noir = valable pour tous les modules C Orange = valable pour un petit nombre de modules C Bleu = valable pour un seul module C	Exemples d'éléments de preuve
Concept	1. Il existe un concept pour chaque offre. 2. L'offre correspond aux principes de la politique qualité. 3. Le concept décrit l'offre, les publics visés et les objectifs d'insertion correspondants. 4. Le concept décrit à quelles branches ou régions spécifiques s'adressent les possibilités externes de travail. 5. Le concept décrit quel soutien l'organisme apporte aux participants et aux entreprises partenaires externes. 6. Le concept stipule les conditions juridiques s'appliquant aux participants (entre autres réglementations relevant du droit du travail, assurance accidents et assurance maladie, responsabilité en cas de sinistre). 7. Le concept est accessible aux personnels œuvrant pour cette offre, aux responsables des entreprises partenaires, aux prescripteurs et aux instances financières.	concept concept concept concept concept concept entretien avec coll.
Fonctionnement et support	8. Pour chaque offre est désignée une personne responsable et les parties intéressées en sont informées. 9. Les responsables d'offres favorisent une culture du feedback positive et constructive. 10. Les collaborateurs reçoivent périodiquement un feedback de leur hiérarchie. 11. Il existe des dispositions indiquant la procédure en cas de différends entre collaborateurs et responsables hiérarchiques. 12. Les processus sont décrits à l'attention des prescripteurs et des instances financières dans une forme différenciée et appropriée à leurs besoins respectifs. 13. Les responsabilités concernant les divers processus et sous-processus sont réglées.	concept revue de management entretien avec coll. manuel de l'organisme descriptifs de processus descriptifs de processus ; diagramme de fonctions
Participants	14. Les participants savent quelle est leur personne de contact au sein de l'entreprise partenaire. 15. Les participants sont familiarisés de façon appropriée à leur travail et reçoivent les instructions et le support nécessaires. 16. L'affectation des participants aux entreprises partenaires externes est périodiquement réexaminée en fonction des objectifs visés et les conclusions sont documentées. 17. Tous les participants reçoivent périodiquement un feedback indiquant dans quelle mesure leurs objectifs individuels sont atteints. 18. Tous les participants reçoivent à la fin de leur activité pour une entreprise externe un certificat de travail ou un certificat décrivant les compétences acquises.	entretien avec part. entretien avec part. dossier personnel entretien avec part. dossier personnel

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Réseau externe	19. Les exigences envers les places externes de travail sont formulées (encadrement, conduite de personnel, qualité, etc.). Le respect de ces exigences est périodiquement vérifié. 20. Il existe des contrats ou des conventions avec les entreprises partenaires concernant les conditions-cadre de l'activité de travail. 21. Il existe des règles concernant la marche à suivre en cas de conflits. 22. Au sein de l'organisme, des collaborateurs sont attribués et annoncés aux entreprises partenaires à titre de personnes de contact. 23. Dans chaque entreprise partenaire est désignée une personne responsable de l'offre correspondante. 24. L'organisme définit à quel rythme elle entend réexaminer les exigences et les conventions.	contrats écrits contrats écrits contrats écrits contrats écrits contrats écrits concept
Évaluation et amélioration	25. L'organisme dispose d'un concept d'évaluation, lequel décrit comment et à quel rythme sont examinés les objectifs d'insertion, les processus appliqués et les ressources mises en œuvre. 26. L'organisme mesure, au moyen d'indicateurs choisis, à quel point les résultats attendus ont été atteints et s'il y a concordance entre les groupes cibles visés et les participants effectifs. 27. Des rapports d'évaluation sont périodiquement élaborés. Ils portent sur les aspects suivants : développement des compétences chez les participants, feedbacks des participants concernant les offres, feedbacks des acteurs et partenaires de l'économie, de même que recommandations sur la manière d'améliorer l'offre de l'organisme. 28. Pour chaque offre est tenue une statistique de sortie. Les sorties prématurées sont motivées et analysées, d'éventuelles mesures sont planifiées et mises en œuvre. 29. Il existe une comparaison entre les processus prévus dans le concept et ceux effectivement appliqués. Les écarts sont analysés et expliqués. 30. L'organisme indique comment les collaborateurs en contact direct avec les participants échangent et évaluent régulièrement leurs expériences dans le sens d'un feedback collégial. 31. L'organisme mesure le degré de satisfaction des prescripteurs, des entreprises partenaires et des participants. 32. La possibilité est donnée à tous les participants de fournir une évaluation anonyme de l'offre utilisée. Les récriminations et les feedbacks concernant l'offre sont réunis, documentés et mis en valeur de manière systématique. 33. L'organisme prend en compte les résultats des rapports d'évaluation en vue d'améliorer son offre, notamment concernant la formulation des objectifs de programmes, la conception des processus et la coopération avec les prescripteurs. 34. L'organisme prend les mesures correctives et d'amélioration nécessaires en fonction des rapports d'évaluation.	concept d'évaluation concept d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation descriptifs de processus descriptifs de processus

MODULE C3 : SOUTIEN INDIVIDUEL

Module optionnel, non substituable

Ce module est nécessaire si l'organisme dispose dans le cadre de l'insertion professionnelle de sa propre offre de conseil individuel («Job-Coaching»). En règle générale, cette activité de conseil s'achève dès lors qu'un placement a été réalisé avec succès.

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Critère	Exigence Noir = valable pour tous les modules C Orange = valable pour un petit nombre de modules C Bleu = valable pour un seul module C	Exemples d'éléments de preuve
Concept	1. Il existe un concept pour chaque offre. 2. L'offre correspond aux principes de la politique qualité. 3. Le concept décrit l'offre, les publics visés et les objectifs d'insertion correspondants. 4. Le concept stipule les conditions juridiques s'appliquant aux participants (entre autres réglementations relevant du droit du travail, assurance accidents et assurance maladie, responsabilité en cas de sinistre). 5. Le concept est accessible aux personnels œuvrant pour cette offre, aux prescripteurs et aux instances financières.	concept concept concept entretien avec coll.
Fonctionnement et support	6. Pour chaque offre est désignée une personne responsable et les parties intéressées en sont informées. 7. Les responsables d'offres favorisent une culture du feedback positive et constructive. 8. Les collaborateurs reçoivent périodiquement un feedback de leur hiérarchie. 9. Il existe des dispositions indiquant la procédure en cas de différends entre collaborateurs et responsables hiérarchiques. 10. Les processus sont décrits sous une forme appropriée vis-à-vis des prescripteurs et des instances financières, et ces documents sont mis à leur disposition. 11. Les responsabilités concernant les divers processus et sous-processus sont réglées.	concept revue de management entretien avec coll. manuel de l'organisme descriptifs de processus descriptifs de processus ; diagramme de fonctions
Participants	12. Tous les participants reçoivent périodiquement un feedback indiquant dans quelle mesure leurs objectifs individuels sont atteints.	Entretien avec part.

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Réseau externe	--	
Évaluation et amélioration	13. L'organisme dispose d'un concept d'évaluation, lequel décrit comment et à quel rythme sont examinés les objectifs d'insertion, les processus appliqués et les ressources mises en œuvre. 14. L'organisme mesure, au moyen d'indicateurs choisis, à quel point les résultats attendus ont été atteints et s'il y a concordance entre les groupes cibles visés et les participants effectifs. 15. Des rapports d'évaluation sont périodiquement livrés. Ils portent sur les aspects suivants : développement des compétences chez les participants, feedbacks des participants concernant les offres, feedbacks des acteurs et partenaires de l'économie, de même que recommandations sur la manière d'améliorer l'offre de l'organisme. 16. Pour chaque offre est tenue une statistique de sortie. Les sorties prématurées sont motivées et analysées, d'éventuelles mesures sont planifiées et mises en œuvre. 17. Il existe une comparaison des processus prévus dans le concept et ceux effectivement appliqués. Les écarts sont analysés et expliqués. 18. L'organisme indique comment les collaborateurs en contact direct avec les participants échangent et évaluent régulièrement leurs expériences dans le sens d'un feedback collégial. 19. L'organisme mesure le degré de satisfaction des prescripteurs et des participants. 20. La possibilité est donnée à tous les participants de fournir une évaluation anonyme de l'offre utilisée. Les récriminations et les feedbacks concernant l'offre sont réunis, documentés et mis en valeur de manière systématique. 21. L'organisme prend en compte les résultats des rapports d'évaluation en vue d'améliorer son offre, notamment concernant la formulation des objectifs de programmes, la conception des processus et la coopération avec les prescripteurs. 22. L'organisme prend les mesures correctives et d'amélioration nécessaires en fonction des rapports d'évaluation.	concept d'évaluation concept d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation rapport d'évaluation descriptifs de processus descriptifs de processus

MODULE C4 : FORMATION

Module optionnel, substituable par eduQua valable

Ce module est nécessaire si l'organisme propose ses propres offres scolaires de formation (telles que des cours de langues ou des cours techniques) conduisant à une plus-value pour le marché du travail.

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Critère	Exigence Noir = valable pour tous les modules C Orange = valable pour un petit nombre de modules C Bleu = valable pour un seul module C	Exemples d'éléments de preuve
Concept	1. Il existe un concept pour l'offre interne de formation. 2. L'offre correspond aux principes de la politique qualité. 3. Le concept décrit l'offre, les publics visés et les objectifs d'insertion correspondants. 4. Le concept décrit les principes pédagogiques / andragogiques de l'organisme. 5. Pour chacune des offres de formation, le concept mentionne les objectifs et les contenus d'apprentissage, les publics cibles principaux et les effets souhaités en matière d'amélioration des perspectives d'insertion. Toutes les conditions d'admission sont énumérées. 6. Les contenus d'enseignement découlent systématiquement des objectifs d'apprentissage, sont structurés et traités de façon appropriée. 7. Le concept stipule les conditions juridiques s'appliquant aux participants (entre autres réglementations relevant du droit du travail, assurance accidents et assurance maladie, responsabilité en cas de sinistre). 8. Le concept est accessible aux personnels œuvrant pour cette offre, aux prescripteurs et aux instances financières.	concept concept concept concept concept; plans d'études concept concept entretien avec coll.
Fonctionnement et support	9. Pour chaque offre est désignée une personne responsable et les parties intéressées en sont informées. 10. Les responsables d'offres favorisent une culture du feedback positive et constructive. 11. Les collaborateurs reçoivent périodiquement un feedback de leur hiérarchie. 12. Il existe des dispositions indiquant la procédure en cas de différends entre collaborateurs et responsables hiérarchiques. 13. La planification de l'enseignement, la méthodologie, les moyens d'enseignement et les médias utilisés suivent les principes pédagogiques / andragogiques de l'organisme et sont adaptés aux capacités et compétences des participants. 14. L'enseignement incite à une participation active, est varié et permet des expériences positives. 15. L'enseignement établit un transfert vers les situations pratiques des activités internes ou externes de travail. 16. Les offres de formation sont dotées de l'infrastructure nécessaire (salles, moyens d'enseignement, médias) et celle-ci satisfait aux normes usuelles de qualité et de sécurité. 17. Les processus sont décrits sous une forme appropriée vis-à-vis des prescripteurs et des instances financières, et ces documents sont mis à leur disposition. 18. Les responsabilités concernant les divers processus et sous-processus sont réglées.	concept revue de management entretien avec coll. manuel de l'organisme concept ; plans d'études entretien avec part. plans d'études concept descriptifs de processus descriptifs de processus ; diagramme de fonctions

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Participants	19. Les participants ayant suivi une offre de formation reçoivent une attestation écrite.	dossier personnel
	20. Tous les participants reçoivent périodiquement un feedback indiquant dans quelle mesure leurs objectifs individuels sont atteints.	entretien avec part.
Réseau externe	21. L'organisme dispose d'un réseau documenté d'enseignants et de spécialistes répondant à ses besoins et qui peuvent être recrutés en cas de nécessité.	concept
	22. L'organisme s'enquiert périodiquement des besoins du marché de l'emploi ainsi que des attentes envers les offres de formation	concept
Évaluation et amélioration	23. L'organisme dispose d'un concept d'évaluation, lequel décrit comment et à quel rythme sont examinés les objectifs d'insertion, les processus appliqués et les ressources mises en œuvre.	concept d'évaluation
	24. L'organisme mesure, au moyen d'indicateurs choisis, à quel point les résultats attendus ont été atteints et s'il y a concordance entre les groupes cibles visés et les participants effectifs.	concept d'évaluation
	25. Des rapports d'évaluation sont périodiquement livrés. Ils portent sur les aspects suivants : développement des compétences chez les participants, feedbacks des participants concernant les offres, feedbacks des acteurs et partenaires de l'économie, de même que recommandations sur la manière d'améliorer l'offre de l'organisme.	rapport d'évaluation
	26. Pour chaque offre est tenue une statistique de sortie. Les sorties prématurées sont motivées et analysées, d'éventuelles mesures sont planifiées et mises en œuvre.	rapport d'évaluation
	27. Il existe une comparaison des processus prévus dans le concept et ceux effectivement appliqués. Les écarts sont analysés et expliqués.	rapport d'évaluation
	28. L'organisme indique comment les collaborateurs en contact direct avec les participants échangent et évaluent régulièrement leurs expériences dans le sens d'un feedback collégial.	rapport d'évaluation
	29. L'organisme mesure le degré de satisfaction des prescripteurs et des participants.	rapport d'évaluation
	30. La possibilité est donnée à tous les participants de fournir une évaluation anonyme de l'offre utilisée. Les récriminations et les feedbacks concernant l'offre sont réunis, documentés et mis en valeur de manière systématique.	rapport d'évaluation
	31. L'organisme prend en compte les résultats des rapports d'évaluation en vue d'améliorer son offre, notamment concernant la formulation des objectifs de programmes, la conception des processus et la coopération avec les prescripteurs.	descriptifs de processus
	32. L'organisme prend les mesures correctives et d'amélioration nécessaires en fonction des rapports d'évaluation.	descriptifs de processus



PROCÉDURE DE CERTIFICATION

6.1 PRÉPARATION

Se préparer à la procédure de certification est envisagé comme un processus formatif. La norme IN-Qualis fournit une grille complète qui reproduit l'organisation de l'organisme dans son ensemble et dans ses offres. La réunion des documents requis et la préparation des responsables à l'audit sur place permettent à l'organisme d'examiner ses instruments et pratiques quant à leur efficacité, efficience et adéquation, en fonction des exigences mentionnées plus loin, ainsi que de les adapter et de les améliorer si nécessaire.

6.2 INSCRIPTION

1. L'organisme candidat choisit un organisme de certification : les organismes accrédités pour procéder à la certification IN-Qualis sont mentionnés sur le site internet du Service d'accréditation suisse (www.sas.ch) sous la rubrique «Organismes accrédités», ainsi que sur le site internet www.in-qualis.ch.
2. L'organisme de certification choisi enverra un formulaire d'inscription à l'organisme candidat et l'informera de la marche à suivre.

6.3 ÉTAPES DE L'AUDIT

1. **Entretien informatif** : Lors d'un entretien informatif préliminaire de deux heures sont fournies des informations sur le certificat et sur le processus de certification. Il s'agit d'examiner si l'organisme se prête à une certification IN-Qualis et de déterminer quels modules entrent en considération.
2. **Liste des documents à fournir** : La liste des documents à remettre avant l'audit sur place est indiqué au chapitre 7. Les documents doivent être assemblés dans l'ordre indiqué. L'auditeur confirme que les documents reçus sont complets ou signale les lacunes.
3. **Audit sur place** : Après avoir reçu confirmation de l'auditeur, l'organisme candidat convient avec l'auditeur d'une date pour l'audit «sur place» : Au sein de l'organisme candidat. L'auditeur communique à l'organisme candidat le programme d'audit en indiquant notamment les offres qu'il examinera. L'organisme candidat veille à ce que, lors de l'audit sur place, les personnes compétentes soient présentes et que les documents supplémentaires demandés par l'auditeur soient prêts. Il donne le droit à l'auditeur de consulter les documents que l'auditeur juge nécessaires à la tenue de l'audit.



4. **Rapport d'audit et décision d'octroi du certificat :** l'auditeur rédige un rapport sur la base des points 1 et 2 à l'attention de l'organisme ; le rapport présente les constatations et conclusions de l'audit, et prononce l'octroi ou non du certificat (sans ou avec réserves ; formulation des non-conformités ; refus du certificat avec indications des non-conformités) ; il peut également proposer des opportunités d'améliorations. Le certificateur annonce l'octroi du certificat à Insertion Suisse en tant que porteur de la norme IN-Qualis.

6.4 VALIDITÉ

La certification est valide trois ans. Chaque année un audit a lieu sur place : la 1^{re} année, «l'audit de certification» examine tous les éléments nécessaires pour établir si l'organisme candidat répond aux exigences de la norme ; les 2^e et 3^e années, un «audit intermédiaire», moins long, se concentre en priorité sur les éléments qui avaient donné lieu précédemment à des réserves, ou qui auraient changé depuis l'audit de certification.

6.5 RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION

Il revient à l'organisme de veiller au respect du délai de renouvellement de la certification. Le renouvellement de certification ouvre un nouveau cycle d'audit : 1 audit de certification, 2 audits intermédiaires.

Si l'organisme renonce à son renouvellement, son inscription en tant qu'organisme certifié est radiée du registre central IN-Qualis.

Note : il est possible de renouveler la certification avant échéance. Un nouvel organisme de certification peut être choisi.





LISTE DES DOCUMENTS À FOURNIR

MODULE A

- Prospectus / Flyer de l'organisme
- Politique qualité
- Objectifs stratégiques et objectifs qualité
- Conventions de prestations
- Budget
- Analyse du contexte de l'organisme et des parties intéressées
- Bases légales
- Organigramme
- Diagramme de fonctions
- Statuts (ou organigramme de l'entité supérieure responsable)
- Plan de mise en application des lois, directives et prescriptions (A-2 et A-30)
- Cartographie des processus et descriptifs de processus (A36)
- Planification de projet pour projets de développement
- Concept et plan de mesures concernant la gestion des risques
- Concept et plan de mise en œuvre concernant la gestion des connaissances
- Document de vue d'ensemble pour les descriptifs de poste (qualifications et descriptions des tâches)
- Concept de formation continue
- Canevas d'entretien pour les entretiens individuels des collaborateurs
- Rapport annuel et revue de management
- Rapport de l'organe de révision

MODULE B

- Concept concernant les programmes individuels (y compris descriptifs de processus, plans de mise en œuvre et listes de contrôle)
- Rapport d'évaluation des programmes individuels

MODULE C

- Concept des offres (y compris descriptifs de processus, plans de mise en œuvre et listes de contrôle)
- Concept(s) et rapport(s) d'évaluation des offres (y compris des indicateurs définis)
- Objectifs d'insertion

MODULE C4 COMPLÉMENTAIRE AUX MODULES C)

- Plans d'études

DOCUMENTS FOURNIS À TITRE FACULTATIF

- Manuel de l'organisme
- Exemple d'un dossier de participant
- Exemple de contrat ou de convention avec un partenaire externe

L'auditeur peut demander au préalable la remise d'autres documents en vue de l'audit. Pendant l'audit proprement dit, il peut demander à consulter des dossiers de participants pris au hasard.

