



Règlement de certification de la norme IN-Qualis



TABLE DES MATIÈRES

1	Généralités	1
	1.1 Compétences	1
	1.2 Conditions d'obtention	2
2	Déroulement de la certification	3
3	Label IN-Qualis	5
	3.1 Octroi	5
	3.2 Durée de validité, maintien et retrait	6
	3.3 Définition et utilisation du label IN-Qualis ; abus	6
4	Révision de la norme	7
	4.1 Compétence	7
	4.2 Périodicité	7
	4.3 Information	7
	4.4 Validité des certificats / versions de la norme	8
	4.5 Droit de proposition	8
5	Droits et devoirs	9
	5.1 Droits et devoirs du preneur de licence	9
	5.2 Droits et devoirs du certificateur	10
	5.3 Règlement des litiges	10
6	Taxes et émoluments	11
	6.1 Obligation de faire une offre	11
	6.2 Frais d'ouverture de procédure	11
	6.3 Frais d'enregistrement	11
	6.4 Émoluments de certification	12
7	ANNEXES	13
	7.1 Procédure de certification (extrait du texte de la norme)	13/14
	7.2 Label IN-Qualis	15
	7.3 Informations de révision	16

1 GÉNÉRALITÉS

1 GÉNÉRALITÉS

IN-Qualis est une norme professionnelle sur laquelle peuvent s'appuyer les organismes qui proposent des prestations d'insertion professionnelle et qui entendent concevoir, introduire et gérer un système de management de la qualité. La norme se présente dans une structure modulaire, qui permet de prendre en compte les différentes offres des organismes d'insertion socioprofessionnelle. L'assurance qualité et le développement de la qualité constituent à parts égales les deux piliers de la norme.

Le label IN-Qualis se veut utile à toutes les institutions (publiques et privées) qui, principalement sur mandat de services publics fédéraux, cantonaux ou communaux (assurance chômage, aide sociale, assurance invalidité, domaine de la migration, etc.), planifient et mettent en œuvre des mesures concernant l'intégration sociale, l'insertion professionnelle ou l'accès à une place de formation et qui entendent pouvoir attester de la qualité professionnelle et de l'efficacité économique de leurs activités envers leurs mandants publics, les participants, les prescripteurs ainsi que le grand public.

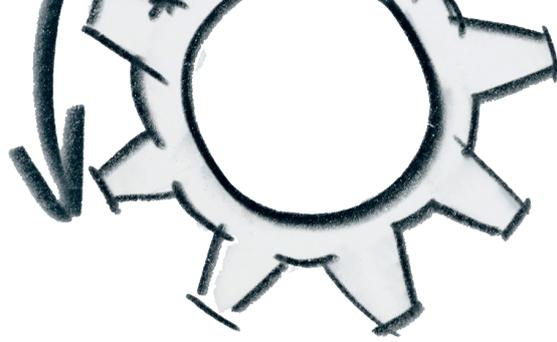
1.1 Compétences

1.1.1 Porteur de la norme

En tant que porteur de la norme IN-Qualis, l'organisation faitière nationale Insertion Suisse

- 1) répond du contenu de la norme et de son développement ;
- 2) définit les exigences à remplir par les auditeurs ;
- 3) fixe la durée de validité du certificat ;
- 4) révisé périodiquement les exigences de la norme et les conditions de certification ;
- 5) informe les organismes et autorités intéressées par la norme.





1.1.2 Organismes de certification accrédités

La procédure de certification incluant l'octroi du certificat est déléguée aux organismes de certification accrédités (ci-après « le certificateur »). Sur mandat d'Insertion Suisse, les certificateurs officient comme donneurs de licences ; ils octroient le label IN-Qualis aux organismes candidats qui remplissent les conditions prévues par la norme et son règlement de certification.

Les certificateurs doivent être accrédités pour auditer sur la norme IN-Qualis par le Service d'accréditation suisse (SAS). Le SAS examine la compétence des certificateurs et de leurs auditeurs avec la norme d'accréditation pertinente (ISO/IEC 17021-1) ainsi qu'avec les conditions fixées par le porteur de la norme selon la base normative IN-Qualis et le présent règlement de certification.

Les certificateurs accrédités pour procéder à la certification IN-Qualis sont mentionnés sur le site du Service d'accréditation suisse (www.sas.ch/, sous la rubrique 'Organismes accrédités'), ainsi que sur le site d'Insertion Suisse (www.in-qualis.ch).

1.2 Conditions d'obtention

Les conditions à remplir par le preneur de licence sont décrites dans le document 'norme IN-Qualis:2018'.

Ces conditions soulignent la nécessité pour l'organisme candidat à la certification de présenter un système de management faisant ressortir une approche de l'organisme comme un ensemble de processus en interaction, et cela dans trois domaines : Management & organisation, admission & accompagnement et offres pour participants.

Une telle démarche permet de répondre à l'exigence d'une amélioration constante de la qualité des prestations grâce à des décisions d'adaptation fondées sur des analyses régulières en ce qui concerne l'efficacité et l'efficience des objectifs, processus et ressources prévus et mis en œuvre.

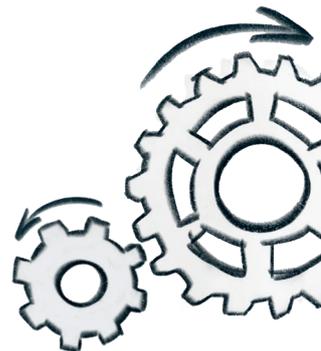
2 DÉROULEMENT DE LA CERTIFICATION

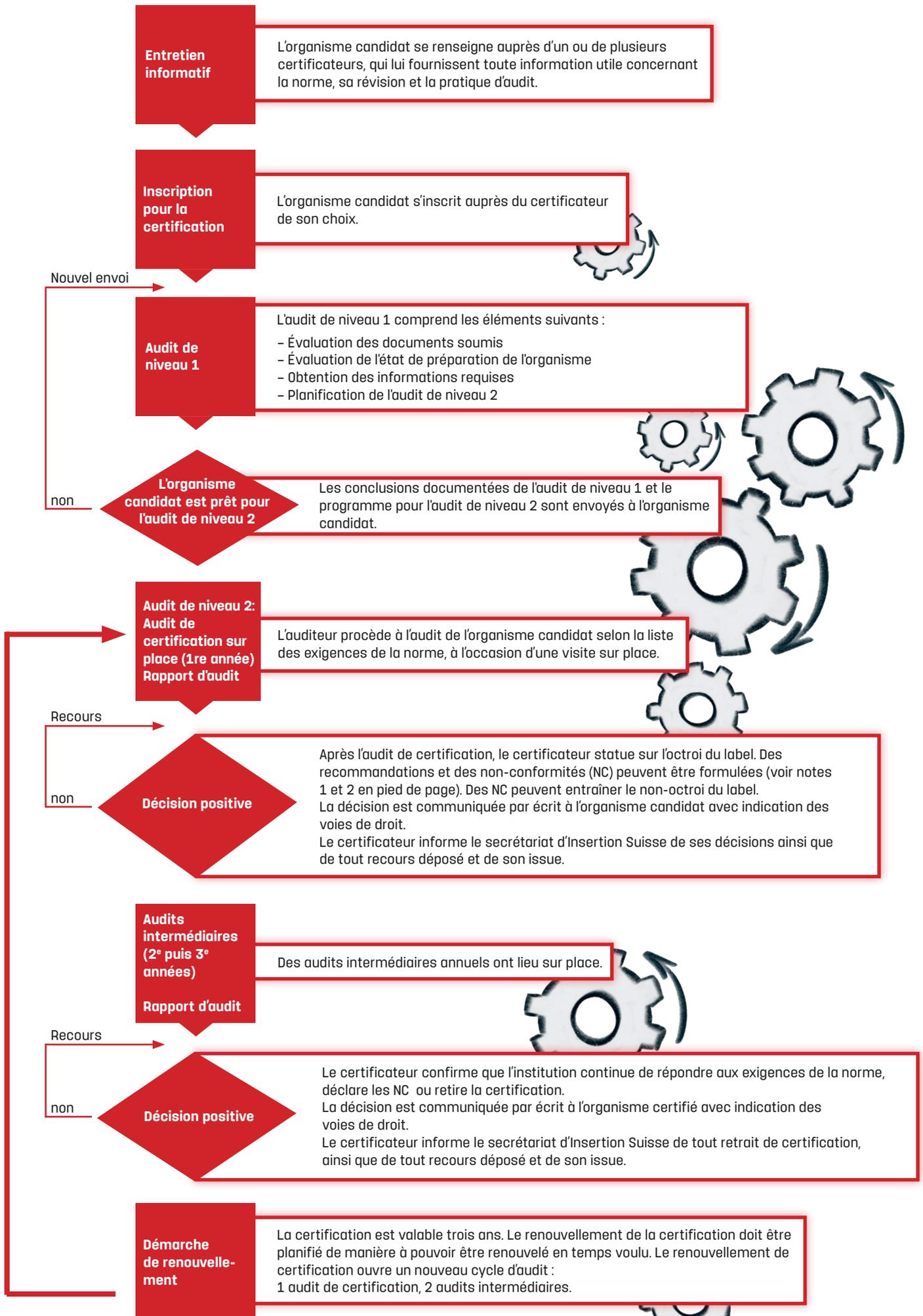
L'organisme désireux d'obtenir le label IN-Qualis s'adresse à un certificateur accrédité par le SAS.

Le certificateur audite l'organisme sur la base du document 'norme IN-Qualis:2018', et octroie le label à l'organisme candidat qui répond aux exigences de la norme.

Le certificateur peut émettre des recommandations et relever les non-conformités.

En cas de non-respect de la norme, les non-conformités (NC) doivent être déclarées car elles peuvent entraîner le non-octroi du label. Un délai pour corriger les NC sera fixé et pour obtenir le label, toutes les NC devront être éliminées. Concernant les NC mineures, le certificateur doit en être informé et approuver la planification de leur élimination avant de pouvoir prendre une décision. Le label pourra être octroyé uniquement si toutes les NC sont éliminées. Usuellement, les NC devraient être éliminées avant que le certificat ne soit délivré. La décision est toutefois laissée à l'appréciation dûment motivée de l'auditeur. L'organisme candidat peut contester d'éventuelles NC ou un refus de certification auprès de l'instance de recours définie par le certificateur.





3

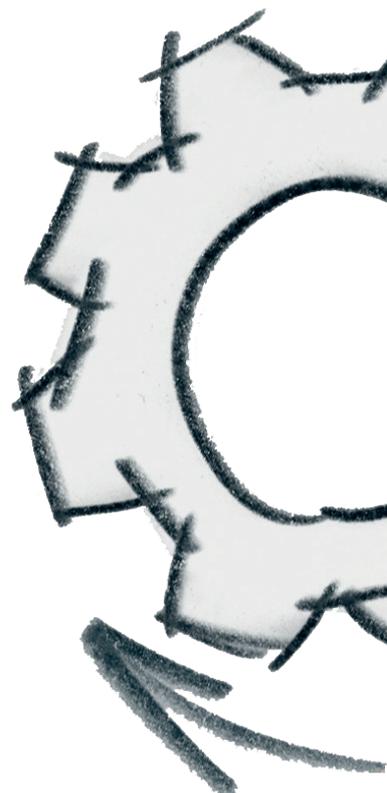
LABEL IN-QUALIS

3.1 OCTROI

Le certificateur octroie le label IN-Qualis à l'organisation candidate qui répond aux exigences de la norme.

Si des non-conformités ont été formulées dans le cadre de l'audit ou de l'audit intermédiaire, elles peuvent entraîner le non-octroi du label. Le délai pour éliminer les non-conformités est fixé (au moins jusqu'au prochain audit intermédiaire). L'octroi du certificat est tributaire de la correction des NC. Usuellement, les NC doivent être éliminées avant que le certificat ne puisse être délivré. Pour les NC mineures, la planification de la correction des NC doit être présentée et approuvée.

Le certificateur inscrit l'organisme détenteur du label au registre des organismes certifiés, et peut publier cette information sur son site internet accessible à tous. Il en informe dans un bref délai le porteur de la norme, afin que celui-ci puisse également mettre à jour la liste des organismes certifiés publiée sur son site Internet et accessible à tous.





3.2 DURÉE DE VALIDITÉ, MAINTIEN ET RETRAIT

Le label est valable trois ans. Avant l'expiration de ce délai, l'organisme candidat doit se soumettre à un audit de renouvellement selon la même procédure que pour le premier audit. L'organisme peut choisir un autre certificateur accrédité pour cette procédure.

Un audit intermédiaire est mené chaque année sur place. Le preneur de licence : le preneur de licence doit prouver au certificateur qu'il remplit toujours les conditions requises. Il lui remet tous les documents, adaptés ou nouveaux, qui sont pertinents pour la norme IN-Qualis. Si l'organisme ne répond pas aux exigences, le certificateur retire à l'organisme son droit d'utiliser le label IN-Qualis et communique de suite ce retrait à l'association Insertion Suisse, porteur de la norme.

3.3 DÉFINITION ET UTILISATION DU LABEL IN-QUALIS

Le label IN-Qualis est reproduit dans l'annexe.

Le preneur de licence peut utiliser le label conformément au présent règlement pendant toute la durée de validité de sa certification IN-Qualis. L'utilisation du label doit clairement faire apparaître qu'il se rapporte au système de management de qualité de l'organisme et non pas à un produit, une offre ou une personne.

Le preneur de licence n'a pas le droit de modifier le graphisme (image, texte, police) des versions du label mais il peut en changer la taille.

Le certificateur doit communiquer au porteur de la norme toute utilisation abusive, plus spécialement l'emploi du label suite au retrait ou au non-renouvellement de la certification, si ce cas venait à sa connaissance. En cas d'utilisation abusive, le comité d'Insertion Suisse statuerait notamment au sujet d'une éventuelle exclusion de l'organisme qui serait membre de l'association après avoir entendu le preneur de licence pris en défaut ; le comité de l'Insertion Suisse en informerait les autorités mandantes de l'organisme.

4 RÉVISION DE LA NORME

4.1 COMPÉTENCE

Le porteur de la norme, Insertion Suisse, représentée par son comité, répond du développement de la norme tant quant à son contenu que quant à sa forme. Des adaptations dans le modèle de base (modules obligatoires A & B, offres C1-C4) relèvent de la compétence du comité ; toute autre modification importante concernant ce modèle doit être approuvée par l'assemblée générale.

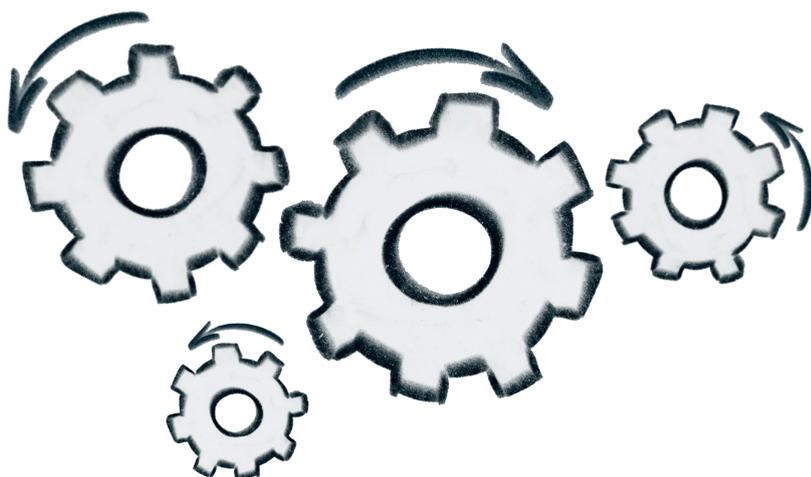
4.2 PÉRIODICITÉ

La norme IN-Qualis et ses conditions réglementaires sont examinées tous les trois ans, quant à leur actualité en matière de contenu et de forme, et adaptées si nécessaire. La norme révisée prend le nom de l'année de la révision (par ex. « IN-Qualis:2018 »).

4.3 INFORMATION

Avant leur adoption définitive, le comité d'Insertion Suisse doit soumettre au SAS les révisions prévues pour examiner si elles sont aptes à l'accréditation.

Les certificateurs accrédités pour la norme IN-Qualis ainsi que les organismes certifiés sont dûment informés de ces révisions.



4.4 VALIDITÉ DES CERTIFICATS / VERSIONS DE LA NORME

Pour une première certification, la norme révisée doit être utilisée dès sa date d'entrée en vigueur. Les organismes ayant conclu un contrat d'audit avec un certificateur avant la date d'entrée en vigueur prévue pour la révision de la norme peuvent choisir de se référer à la norme révisée ou à la norme valable au moment de la signature du contrat, pour autant qu'ensuite le label soit obtenu dans un délai d'une année après l'entrée en vigueur de la norme révisée.

Dans l'année suivant l'entrée en vigueur de la norme révisée, les organismes peuvent choisir si leur recertification doit se faire selon l'ancienne ou la nouvelle norme. Il faut savoir cependant qu'au plus tard trois ans après l'entrée en vigueur de la norme révisée, tous les organismes certifiés devront avoir obtenu le certificat selon les exigences de la nouvelle norme.

Pour les audits intermédiaires dans la période de transition, la norme de référence pour l'organisme reste celle qui a été appliquée pour sa certification.

4.5 DROIT DE PROPOSITION

Les certificateurs accrédités pour auditer la norme IN-Qualis ont le droit de proposer une adaptation de la norme au comité d'Insertion Suisse. Toutefois, ils ne peuvent prétendre à la prise en compte de ces propositions, et le rejet de celles-ci n'a pas à être motivé.

5

DROITS ET DEVOIRS

5.1 DROITS ET DEVOIRS DU PRENEUR DE LICENCE

Le preneur de licence est en droit d'utiliser le label IN-Qualis à des fins professionnelles dans sa communication interne et externe. Il peut notamment l'utiliser, conformément au point 3.3 dans son site Internet, sur son papier à en-tête, ses supports publicitaires, documents, informations aux médias, etc.

5.1.1 Droit de recours

Le preneur de licence est en droit de recourir contre les décisions du certificateur (non octroi, non-conformités ou retrait du label) dans les délais que celui-ci lui impartit, selon la procédure de recours du certificateur auprès de l'instance de recours désignée par lui.

5.1.2 Devoirs du preneur de licence

Le preneur de licence est tenu de mettre à disposition du certificateur toutes les informations dont celui-ci a besoin pour examiner la conformité aux exigences y compris l'utilisation du label IN-Qualis. Il lui accorde notamment un droit de regard sur toutes les plaintes admises durant les trois années précédentes par des autorités et des participants, ainsi que sur les mesures qu'il a prises à ce sujet.

Après l'octroi du droit d'utilisation, le preneur de licence est tenu d'informer dans les plus brefs délais le certificateur au sujet de toute modification importante susceptible d'influer sur l'octroi du label IN-Qualis. Soit, plus spécialement :

- la reprise/l'intégration de l'organisme par/dans un autre organisme ou département ou la fusion avec un autre organisme ou département ;
- des changements déterminants de la structure de l'organisme/du département.

Les changements déterminants dans l'offre de prestations et les ressources sont communiqués aux mandants et au certificateur, afin que celui-ci puisse intégrer l'examen de ces changements dans le prochain audit.

Le preneur de licence est tenu d'informer le certificateur une fois par année, bref rapport à l'appui, du respect des conditions liées à la norme IN-Qualis, et lui remet tous les documents pertinents modifiés ou adaptés. Il soumet ce rapport, sans y être prié, à la date convenue lors du précédent audit.

C'est également au preneur de licence qu'il incombe de s'annoncer pour un renouvellement de sa certification.

5.2 DROITS ET DEVOIRS DU CERTIFICATEUR

5.2.1 Devoirs du certificateur

Le certificateur fait exécuter toutes les tâches afférentes à sa mission, selon son meilleur savoir et en toute bonne conscience, par un personnel compétent.

Les auditeurs sont des spécialistes qui répondent obligatoirement aux exigences suivantes :

- expérience professionnelle dans le domaine de l'insertion dans le marché du travail et/ou de l'intégration sociale et/ou de la formation d'adultes ;
- fréquentation attestée d'une formation complémentaire dans l'assurance qualité et développement de la qualité ;
- fréquentation attestée d'une formation d'introduction à la norme IN-Qualis ;
- au moins trois certifications, recertifications ou audit intermédiaire du label IN-Qualis par année.

Les auditeurs répondent au moins à une des deux exigences suivantes :

- formation achevée de niveau tertiaire dans les domaines du social ou de la formation ;
- expérience professionnelle en gestion d'entreprise/institution et en gestion qualité.

Le certificateur s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations concernant l'organisme à certifier.

En cas de litiges en relation avec le label IN-Qualis (non-conformités, non-octroi ou retrait), le certificateur est tenu d'en informer Insertion Suisse, porteur de la norme, représentée par son comité.

5.2.2 Droits du certificateur

Le certificateur est autorisé à désengager sa responsabilité en cas d'éventuelles prétentions en dommages et intérêts de la part de tiers pour cause de non-respect de ses attentes en matière de qualité. De même, le certificateur est autorisé à désengager sa responsabilité en cas de non-reconnaissance du label IN-Qualis en tant que justificatif dans le cadre de litiges relatifs aux prestations. Si des revendications relatives à la responsabilité concernant les prestations sont adressées au mandant, celui-ci ne peut se retourner contre le certificateur du fait de l'octroi du label IN-Qualis.

5.3 RÈGLEMENT DES LITIGES

L'organisme/le preneur de licence reconnaît le service de recours du certificateur comme l'instance suprême pour arbitrer les litiges et statuer en cas de conflit.

Le recourant reconnaît le for juridique ainsi que la composition du service de recours définis par le certificateur. Les frais de la procédure incombent à la partie en tort.



TAXES ET ÉMOLUMENTS

En tant que porteur de la norme, Insertion Suisse fixe le montant maximal des frais et des émoluments que le certificateur peut facturer. Celui-ci est libre de faire des offres plus avantageuses à l'organisme candidat.

6.1 OBLIGATION DE FAIRE UNE OFFRE

Le certificateur doit préalablement soumettre à l'organisme candidat une offre indiquant les taxes, les émoluments et les prestations ainsi que le tarif horaire pour des prestations supplémentaires.

6.2 FRAIS D'OUVERTURE DE PROCÉDURE

L'organisme candidat, ayant accepté l'offre du certificateur, s'acquitte de frais d'ouverture de procédure. Ces frais sont perçus par le certificateur et sont indépendants des émoluments de certification (voir 6.4) ; ils se montent au maximum à CHF 500.- quel que soit le nombre de prestations offertes par l'institution candidate.

6.3 FRAIS D'ENREGISTREMENT

Les frais d'enregistrement correspondent à l'octroi du label, son droit d'utilisation et au référencement de l'organisme dans les institutions certifiées.

Ils permettent à Insertion Suisse d'assurer l'administration, l'amélioration continue et la révision périodique de la norme.

Les frais d'enregistrement sont versés par l'organisme certifié au certificateur, avec un délai maximum de deux mois après la décision de certification.

Les frais d'enregistrement se montent à CHF 600.-. Ils correspondent à 300.- de frais d'octroi, et CHF 100.- annuels de droit d'utilisation du label. Le certificateur reverse la somme à Insertion Suisse, en une fois, au plus tard six mois après l'octroi de la certification.

6.4 ÉMOLUMENTS DE CERTIFICATION

La certification comprend :

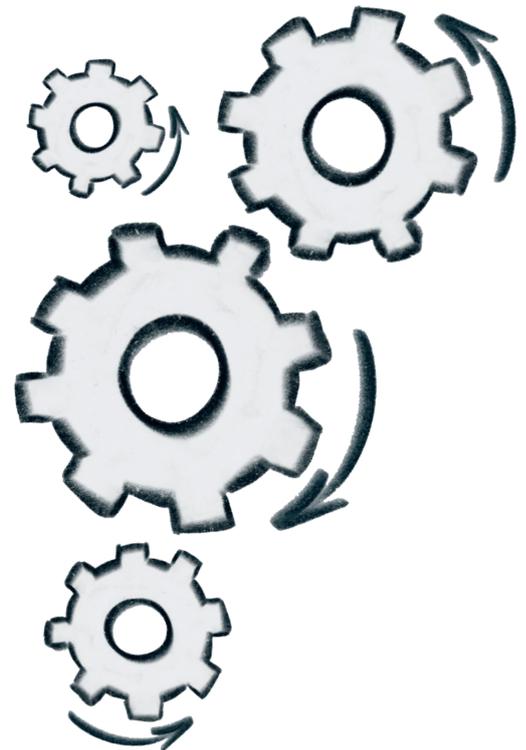
- un entretien informatif deux heures;
- l'examen des documents remis par l'organisme candidat ;
- le retour d'information sur le caractère complet de la documentation envoyée ;
- un audit de certification ;
- le rapport d'audit ;
- deux audits intermédiaires annuels sur place, également précédés d'un programme d'audit, et suivis d'un rapport d'audit.

Conformément aux directives ISO/IEC 17021-1 et aux directives de l'IAF (Mandatory Documents), le coût des prestations sera calculé par le certificateur en fonction des critères suivants :

- Nombre de collaborateurs
- Nombre d'emplacements
- Nombre de modules C
- Nombre de modules substitués

Pour d'autres prestations (par ex. le contrôle de documents exigés par la suite, contrôles ultérieurs), le certificateur peut facturer ses heures de travail effectives au prix de CHF 250.-/h au maximum (plus CHF 120.-/h pour les déplacements et CHF 75.-/h pour le travail administratif). Le certificateur est tenu d'informer l'organisme au sujet du montant de ses prestations moyennant un devis écrit.

Le certificateur n'est pas autorisé à facturer des renseignements donnés par téléphone ou par écrit avant l'octroi définitif du mandat.



7 ANNEXES

7.1 PROCÉDURE DE CERTIFICATION (extrait du texte de la norme)

7.1.1 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, efficacité et adéquation, en fonction des exigences mentionnées plus loin, ainsi que de les adapter et de les améliorer si nécessaire.

7.1.2 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.
2. L'organisme de certification choisi enverra un formulaire d'inscription à l'organisme candidat et l'informer de la marche à suivre.

7.1.3 Etapes de l'audit

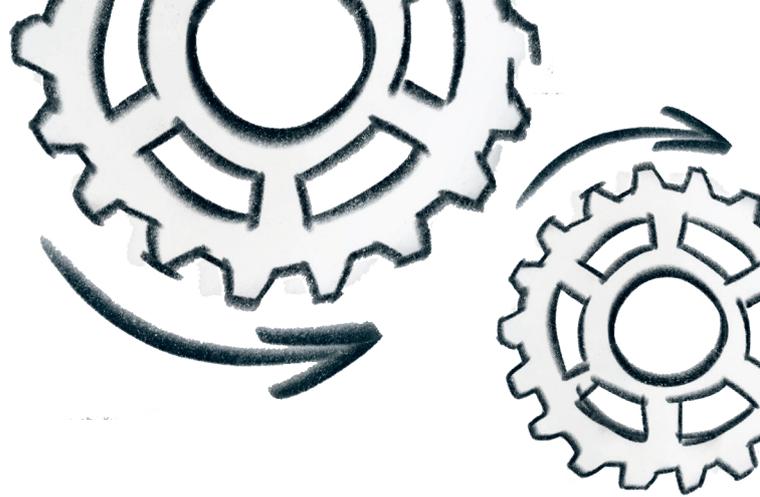
La procédure de certification se base sur les exigences de la norme ISO/IEC 17021-1. Dans le cas d'une première certification, un audit de niveau 1 et de niveau 2 sont effectués sur l'ensemble du système de management de la qualité. Pour le renouvellement de la certification, l'audit de niveau 1 est facultatif, mais l'audit de niveau 2 est effectué à nouveau sur l'ensemble du système de management de la qualité.

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. L'entretien informatif ne peut pas être de nature consultative.

2. **Audit de niveau 1** : L'audit de niveau 1 comprend les éléments suivants :

- Évaluation des documents soumis
- Évaluation de l'état de préparation de l'organisme
- Obtention des informations requises
- Planification de l'audit de niveau 2

3. **Audit de niveau 2 sur place** : Après avoir reçu confirmation de l'auditeur, l'organisme candidat convient avec l'auditeur d'une date pour l'audit «sur place» : sur place au sein de l'organisme candidat. L'auditeur informe l'organisme candidat du programme d'audit. Dans le cas d'une première certification et d'un renouvellement, l'ensemble du système de management de la qualité est vérifié. 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 d'audit à l'attention de l'organisme. Il contient les conclusions de l'audit et une recommandation pour la certification (sans ou avec les non-conformités). Le certificateur décide de l'octroi du certificat et en informe l'organisme ; 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.

7.1.4 Validité

La certification est valide trois ans. Chaque année un audit a lieu sur place. Au cours de la 1^{re} année, l'auditeur examine tous les éléments nécessaires pour établir si l'organisme répond à toutes les exigences de la norme ; les 2^e et 3^e années, l'audit intermédiaire se concentre en priorité sur les éléments qui avaient donné lieu précédemment à des réserves ou qui auraient changé depuis l'audit de certification, ainsi que sur les exigences 9.6.2.2. de la norme ISO/IEC 17021-1.

7.1.5 Renouvellement de la certification

Le renouvellement de la certification doit être planifié de manière à pouvoir être renouvelé en temps voulu. 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.

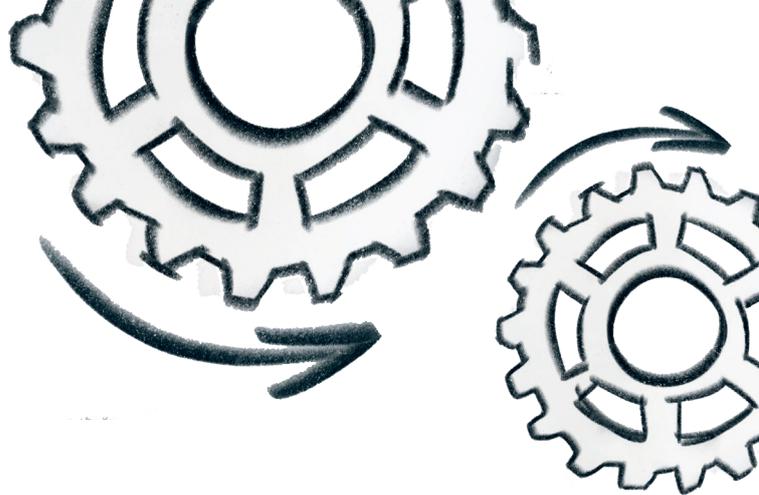
Note : Le renouvellement devrait déjà débiter avant l'expiration du délai, afin de garantir une certification ininterrompue. Un nouvel organisme de certification peut être choisi.





7.2 LABEL IN-QUALIS





7.3 INFORMATIONS DE RÉVISION

La présente révision du règlement de la norme IN-Qualis, a été approuvée par le comité d'Insertion Suisse le 21 février 2018.

Elle a été produite conjointement à la révision de la norme IN-Qualis et remplace la précédente version (AOMAS/SVOAM 2010 Règlement de certification).

Ce nouveau règlement entre en vigueur au 1er mars 2019, simultanément au texte de la norme révisée IN-Qualis:2018.

Tous les documents liés à la révision de la norme IN-Qualis se trouvent sur le site internet www.in-qualis.ch.

