

DESCRIPTION DE LA METHODE D'AUDIT Q★FOR¹

a) Contexte

Les entreprises recherchent des organismes de formation et de conseil qui peuvent répondre à leurs besoins spécifiques. Ils opèrent un choix sur base de l'expertise et de l'expérience de l'organisme. La reconnaissance Q★For peut s'avérer une aide utile dans ce processus. Cette reconnaissance reflète le fait que dans un passé récent, l'organisme de formation et de conseil a presté à la satisfaction des clients.

- **MANAGEMENT INFORMATION et Q★For**

MANAGEMENT INFORMATION est un centre d'information sur les formations et le conseil pour entreprises. Il a été fondé en 1990. Il fonctionne comme une interface indépendante entre les organismes qui proposent des formations et du conseil et les entreprises qui recherchent des formations et du conseil.

En 1992, MANAGEMENT INFORMATION a démarré les audits de qualité d'organismes de formation au moyen de la méthode CEDEO, développée en 1989 aux Pays Bas par des responsables de formation. Cette méthode a été remplacée en 1997 par la méthode Q★For, de rayonnement international et pour laquelle la portée a été étendue vers des organismes qui combinent la formation et le conseil dans leurs activités.

Depuis 2001, la méthode subit une refonte importante pour répondre davantage aux évolutions et aux besoins du marché. Notamment, pour tenir compte du fait que la séparation entre les activités de formation et les activités de conseil devient de plus en plus floue et difficile à définir. La méthode Q★For actuelle est applicable tant à l'ensemble des activités de développement des compétences qu'à toute forme d'activité de conseil.

- **Q★For au niveau international**

Fin 1995, la Commission européenne a approuvé dans le cadre du programme Leonardo da Vinci, le transfert d'expertise d'audit de qualité suivant la méthode CEDEO depuis le Benelux - où la méthode était implantée - vers la France, l'Espagne et l'Irlande. L'échange d'expertise entre ces différents pays est à la base du développement de la méthode d'audit Q★For.

Entretemps, la méthode a été introduite ou est en cours d'introduction en Italie, au Portugal, en Grèce, en Tchéquie, en Slovaquie et en Argentine, sous l'impulsion du Groupement Européen d'Intérêt Economique Q★For qui veille à sa diffusion internationale.

- **Le contrôle**

En 1991 a été créé le Comité d'Experts belge de l'asbl CDO, avec le soutien de la VOV (Vereniging van Opleidings- & Vormingsverantwoordelijken), du Groupe Epsilon, de l'ADP (Association des Dirigeants de Personnel), de la FEB (Fédération des Entreprises de Belgique), du VEV (Vlaams Economisch Verbond), de la FDE (Fondation de l'Entreprise) et du BTQM (Belgian Association for Total Quality Management).

Le Comité d'Experts de CDO opère indépendamment de MANAGEMENT INFORMATION. Il choisit les méthodes d'audit, détermine les critères d'évaluation et contrôle les audits qui sont effectués par MANAGEMENT INFORMATION.

- **Apport de la méthode**

L'acheteur de formation ou de conseil dispose par le biais du rapport d'audit Q★For de données qualitatives contrôlées d'un organisme de formation ou de conseil. L'organisme de formation et de conseil peut faire reconnaître sur une base indépendante, le professionnalisme des services fournis.

b) Procédure

Préalablement au démarrage de la procédure d'audit, l'organisme de formation et de conseil définit avec l'auditeur quelles entités et quelles activités sont à auditer. Ces éléments détermineront la portée de l'audit et en délimiteront la validité. Ils seront repris dans la convention d'audit et, en fin de parcours, sur le certificat d'audit. Au même moment, le calendrier de l'audit est fixé de commun accord, ainsi que la langue (français ou néerlandais) dans laquelle le rapport d'audit sera rédigé.

- **Transfert d'informations**

L'organisme de formation et de conseil reçoit de MANAGEMENT INFORMATION un questionnaire (en Word). Celui-ci est renvoyé complété par l'organisme avant la date convenue. En même temps que le questionnaire, l'organisme envoie ses brochures de présentation et la liste complète des clients conformément aux accords pris avec l'auditeur.

Une partie des informations remplies dans le questionnaire est reprise dans le rapport d'audit; les autres informations servent de soutien à l'auditeur. La liste des clients est confidentielle.

Pendant la visite, décrite ci-dessous, l'organisme de formation et de conseil est tenu de démontrer lors d'un contrôle aléatoire, l'exactitude des informations fournies antérieurement.

- **Enquête des références**

L'auditeur sélectionne au hasard minimum 10 clients² de l'organisme de formation et de conseil sur base de la liste transmise. Il/elle les interroge sur les services qui leur ont été délivrés. Les questions posées - suivant une méthodologie d'interview éprouvée - ont trait à 10 aspects parmi les suivants selon les activités à auditer: la phase préparatoire, l'exécution, le suivi, les formateurs/consultants, le matériel didactique ou la méthodologie et/ou outils, les contacts avec l'organisme, l'organisation et l'administration, la précision et le respect et/ou l'adaptation de la proposition, l'infrastructure et les accommodations, le rapport qualité/prix et la satisfaction globale. L'auditeur prend note de la satisfaction du client pour chacun de ces éléments et en détermine le niveau sur une échelle à cinq degrés: très insatisfait, insatisfait; neutre ou partiellement satisfait/partiellement insatisfait, satisfait; enthousiaste. Il/elle s'informe des points forts et faibles aux yeux du client. La synthèse de ces éléments est reprise dans le rapport d'audit.

L'enquête des références est qualitative. Le critère de degré de satisfaction imposé par le Comité d'Experts de CDO prévoit qu'un minimum de 80% des clients interrogés soient satisfaits ou enthousiastes par rapport aux services délivrés.

- **Visite de l'organisme³**

Quelques jours avant la date convenue pour la visite, l'auditeur transmet par e-mail ou par fax à l'organisme la liste des points du questionnaire qu'il/elle souhaitera contrôler au cours de la visite. Cette liste n'est pas limitative.

La visite est constituée de trois parties. Chaque partie dure environ une heure. La visite débute par un entretien avec le(s) responsable(s) de l'organisme de formation et de conseil. Au cours de cet entretien, des informations complémentaires sont récoltées afin de mieux cerner la manière de travailler, l'origine et les spécificités de l'organisme de formation et de conseil, ainsi que son organisation et son statut juridique. Pendant la deuxième partie, l'auditeur transmet le résultat de l'enquête des références, qui est passée en revue de manière anonyme. La visite se termine par le contrôle des éléments transmis antérieurement et des éléments supplémentaires éventuels qui résulteraient de la discussion avec le(s) responsable(s).

- **Reconnaissance provisoire & rapport d'audit**

L'organisme de formation et de conseil qui satisfait aux critères de satisfaction et d'exactitude reçoit une reconnaissance provisoire de maximum trois mois. La période de validité de la reconnaissance de maximum trois ans débute à la date planifiée pour la visite. L'organisme de formation et de conseil peut utiliser le logo en respectant les règles spécifiques qui y sont liées.

Au cours du mois qui suit la visite, le rapport d'audit est transmis au responsable de l'organisme de formation et de conseil qui dispose de maximum un mois pour faire part de ses remarques éventuelles.

- **Reconnaissance définitive & clôture d'audit**

Dès que le responsable de l'organisme de formation et de conseil a approuvé le rapport d'audit, ou s'il n'a pas émis de remarques un mois après son envoi, celui-ci est transmis au Comité d'Experts de CDO. Le Comité d'Experts étudie le dossier d'audit et décide dans un délai d'un mois de la reconnaissance définitive. La décision du Comité d'Experts est souveraine. Une fois la reconnaissance accordée par le Comité d'Experts, le rapport d'audit devient public et le certificat est transmis à l'organisme de formation et de conseil.

La brochure 'description de la méthode' donne tous les détails concernant la méthode Q★FOR. Cette brochure peut être obtenue chez MANAGEMENT INFORMATION.

1 La brochure 'description de la méthode' donne tous les détails concernant la méthode Q★For. Cette brochure peut être obtenue chez MANAGEMENT INFORMATION.

2 Pour les organismes de maximum deux collaborateurs équivalent temps plein, ce nombre est ramené à 8 clients.

3 Pour les organismes de maximum deux collaborateurs équivalent temps plein, l'entretien a lieu dans les locaux de MANAGEMENT INFORMATION. Le responsable de l'organisme veille à emporter tous les documents nécessaires.