

IN-Qualis 2024

Norme qualité de l'Insertion

Table des matières

1	Champ d'application de la norme IN-Qualis	3
2	Informations de révision et de publication	4
3	Concepts et clarifications terminologiques	5
	3.1 Concepts fondamentaux (de ISO 9001:2015)	5
	3.2 Terminologie générale (de ISO 9001:2015)	6
	3.3 Terminologie IN-Qualis	8
4	Structure et philosophie de la norme	10
5	Modules et exigences	12
	5.1 Module A : Management et organisation	12
	5.2 Module B : Processus d'admission et d'accompagnement	21
	5.3 Module C1 : Possibilités internes de travail	27
	5.4 Possibilités de travail dans des entreprises externes	30
	5.5 Module C3 : Conseil individuel	33
	5.6 Module C4 : Formation	36
6	Procédure de certification	39
	6.1 Préparation	39
	6.2 Inscription	39
	6.3 Étapes de l'audit	39
	6.4 Validité	41
	6.5 Renouvellement de la certification	41
7	Liste des documents à fournir	42

01 — Champ d'application de la Norme IN-Qualis

La norme IN-Qualis:2024 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 des personnes ayant des difficultés d'accès au marché du travail 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.

La norme qualité peut s'appliquer dans le cadre de prestations d'insertion socioprofessionnelle, sous forme collective ou individuelle, notamment dans les domaines suivants : 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 et formations.

02_ Informations de révision et de publication

Insertion Suisse régit depuis 2005 une norme qualité pour les organismes d'insertion socioprofessionnelle. Depuis 2005, cette norme a fait l'objet de trois réformes (2010, 2017 et 2023).

Lors de la grande révision de 2017, la norme IN-Qualis a été adaptée aux nouvelles connaissances scientifiques et aux standards professionnels. Son champ d'application a été élargi au-delà des mesures du marché du travail de l'assurance-chômage et de l'aide sociale et la compatibilité avec ISO9001:2015 et eduQua a été établie. La norme a ainsi été adaptée aux besoins hétérogènes des organismes actifs dans l'insertion professionnelle. De plus, lors de cette deuxième révision, la norme a reçu le nouveau nom de « norme IN-Qualis ».

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:2024 a été approuvée le 22 janvier 2025 par le Comité d'Insertion Suisse. Elle remplace l'ancienne norme IN-Qualis:2018 et entrera en vigueur le 1^{er} avril 2025.

Le site www.in-qualis.ch fournit toutes les informations relatives aux dispositions réglementaires.

03 — 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.

IN-Qualis s'appuie en grande partie sur la terminologie des normes ISO, en particulier la norme ISO 9001:2015, dont elle reprend également les concepts centraux dans les chapitres 3.1 et 3.2. Les termes spécifiques de la norme IN-Qualis sont énumérés et expliqués au chapitre 3.3.

3.1 Concepts fondamentaux (DE ISO 9001:2015)

Parties prenantes (stakeholder)

Le concept de parties prenantes s'étend au-delà du seul client. Il est important d'identifier et de prendre en compte toutes les parties prenantes pertinentes afin de comprendre le contexte d'un organisme. Les parties prenantes 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 prenantes pertinentes pour réduire ce risque. Les organismes suscitent,

obtiennent et conservent l'appui des parties prenantes pertinentes dont dépend leur succès.

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 tient également compte de facteurs externes, tels que les conditions environnementales légales, technologiques, concurrentielles, de marché, culturelles, sociales et économiques. La finalité d'un organisme peut être exprimée, par exemple, par sa vision, sa mission, ses politiques et ses objectifs.

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 parties prenantes pertinentes. La qualité des produits et services d'un organisme est déterminée par la capacité à satisfaire les parties prenantes et par l'impact prévu et imprévu sur eux. La qualité des produits

et services inclut non seulement leurs fonctions et performances prévues, mais aussi la valeur et le bénéfice perçus par **les parties prenantes**.

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 prenantes 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.

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.

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.

Remarque : 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.

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 dirige et gère un organisme.

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.

Management de la qualité

Management relatif à la qualité.

Remarque : 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.

Non-conformité

Non-conformité à une exigence

Non-conformité majeure : non-conformité qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats prévus.

Non-conformité mineure : non-conformité qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés¹

Objectif qualité

Objectif relatif à la qualité.

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

Performance

Résultat mesurable.

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

Remarque 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 et les collaboratrices 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. Intentions et orientations générales d'un organisme en matière de qualité.

Remarque : 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 fournir un cadre pour fixer des objectifs qualité.

¹ Cf. Norme ISO/IEC 17021 -1, p. 9, ch. 3.11

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.

Remarque : 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

Personnes et organismes 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, **etc.**).

Entreprises partenaires

Organismes de l'économie privée, ou de l'administration publique et organismes 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

Une évaluation consiste à soumettre un projet, un programme, une mesure, une prestation ou un organisme à un examen détaillé, selon un processus formalisé et systématique et sur la base de critères fondés, les résultats étant documentés (voir Schober 2013)². Les critères d'évaluation proviennent des exigences décrites dans la norme (chapitre 5).

Mandant

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

² 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

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.

Participants

Les participants sont des personnes ayant des difficultés d'accès au marché du travail, qui sont soutenues dans leur (ré)insertion sur le marché du travail ou dans un poste de formation, ainsi que dans leur intégration sociale.

Prescripteur

Organisme qui inscrit les participants aux 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.

Systematique

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.

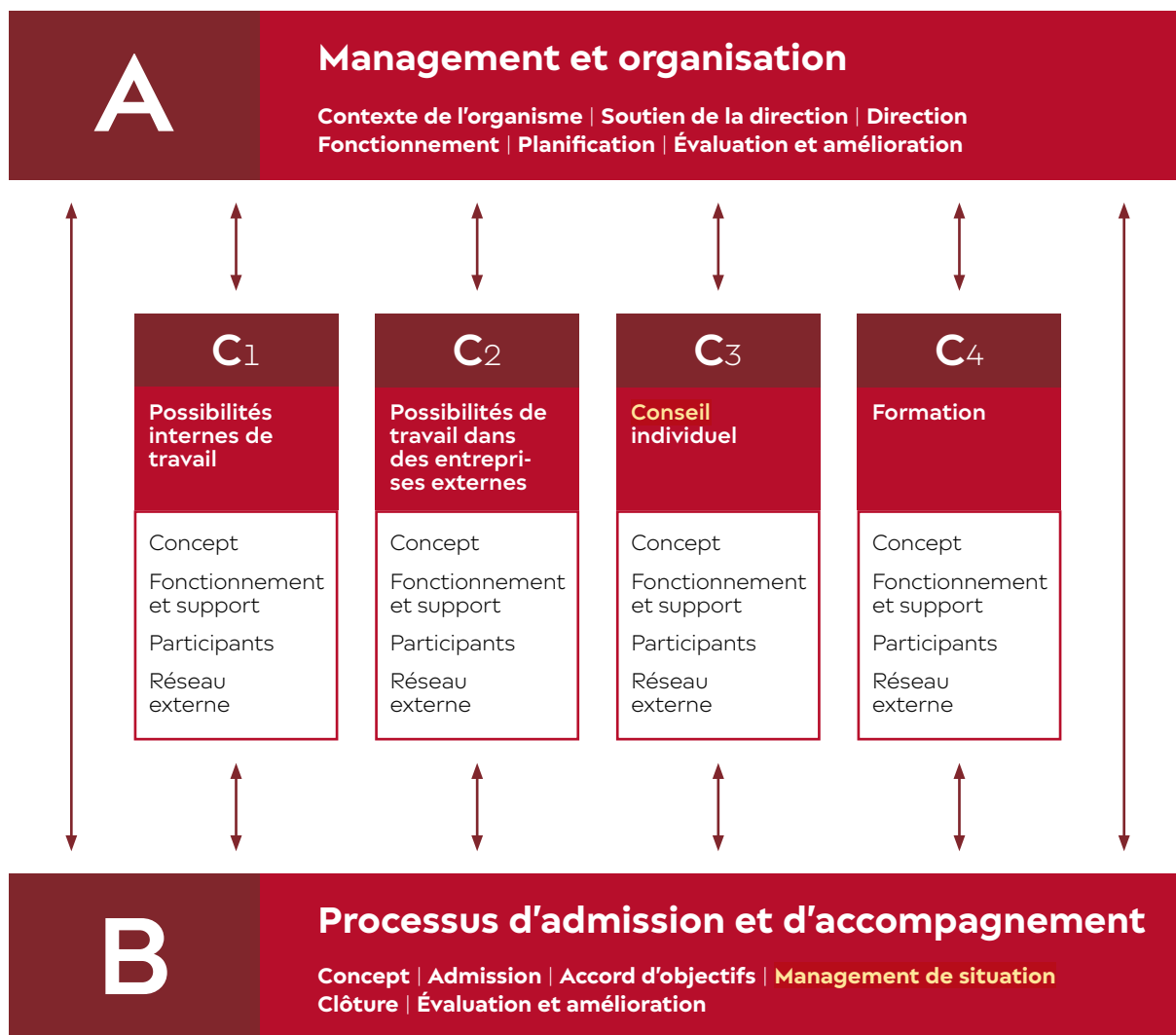
04_ Structure et philosophie de la norme

C'est l'ensemble de l'organisme d'insertion au travail qui est certifié et non des offres individuelles.

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 9001:2015 ou eduQua:2021 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 de la page 11 en présente une vue d'ensemble.

La structure au sein des différents modules s'oriente vers le processus de développement continu d'un organisme. Les preuves de la qualité structurelle ne sont pas suffisantes pour évaluer le fonctionnement des processus ou l'obtention de résultats ou d'impacts. Pour de nombreuses exigences, les entretiens menés lors de l'audit 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/l'auditrice 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'organisme de certification en fonction des conditions et peuvent varier selon les caractéristiques de l'organisme (par ex. grandeur, lieu ou structures internes).



Graphique 1

05_ Modules et exigences

Les différents modules de la norme IN-Qualis sont présentés ci-dessous. Pour ce faire, nous utilisons une forme de tableau qui comprend les colonnes « Critère », « Exigences » et « Exemples de preuve ». Les données de la colonne « Exemples de preuves » sont fournies à titre d'illustration et ne sont pas contraignantes. La liste des documents et des preuves à fournir pour une certification se trouve au chapitre 7.

5.1 Module A : Management et organisation

Module obligatoire, substituable par ISO 9001:2015 ou eduQaa:2021 valable

Ce module A ou une certification ISO 9001:2015 ou eduQaa:2021 valable est nécessaire pour que les conditions de la norme IN-Qualis soient remplies.

Contrairement aux exigences spécifiques des modules B et C, les exigences du module A sont de nature générique. Elles se rapportent à la gestion de l'organisme à ses processus de support et au développement organisationnel, ce qui les rend en principe valables pour tous les organismes.

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Contexte de l'organisme	A01. 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. A02. L'organisme décrit quelles bases légales spécifiques doivent être prises en considération dans son domaine d'activité et où elles s'appliquent A03. L'organisme connaît les besoins et exigences des publics cibles et des parties concernées (participants, mandants et partenaires financiers, prescripteurs, organismes partenaires, personnel, etc). A04. 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 qualité ; analyse des stakeholders ; manuel de l'organisme Bases légales Analyse des stakeholders Analyse du contexte
Direction	Politique qualité et définition des objectifs A05. Il existe une politique qualité élaborée de manière structurée³. A06. 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 de qualité est accessible à toutes les parties prenantes. A07. La direction veille à ce que soient définis des objectifs stratégiques tenant compte des facteurs d'influence internes et externes.	Politique qualité Politique qualité Objectifs stratégiques ; analyse du contexte

³ Par analogie avec une politique de qualité, il est également possible de présenter une charte qui intègre les aspects d'une politique de qualité.

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Direction	A08. Les objectifs qualité découlent de la politique qualité et des objectifs stratégiques.	Objectifs qualité
	A09. 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 visés sont à la fois mesurables et réalisables.	Planification des objectifs
	A10. 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.	Entretien avec collaborateurs
	A11. L'organisme a établi et décrit les méthodes et les responsabilités concernant le suivi et le développement de la qualité.	Diagramme de fonctions ; manuel de l'organisme
	A12. L'organisme met à disposition les ressources nécessaires à la mise en œuvre du SMQ. Il définit les responsabilités et les compétences.	Budget ; programme
	A13. La direction décrit comment elle conçoit ses responsabilités quant à l'efficacité du système de management de la qualité (SMQ) mis en œuvre.	Descriptifs de processus
	A14. La politique qualité est périodiquement réexaminée quant à son actualité et, en cas de nécessité, remaniée de façon systématique.	Politique qualité

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
	Mise en œuvre stratégique et opérationnelle A15. L'organisme dispose d'un organigramme mettant en évidence les responsabilités tant stratégiques qu'opérationnelles. A16. L'organisme règle l'attribution des tâches et les compétences de décision. A17. Si des conventions de prestations existent, elles sont conformes aux objectifs stratégiques et à la politique qualité. A18. 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).	Organigramme Diagramme de fonctions Conventions de prestations Prospectus ; flyer ; site web
Planification	A19. 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. A20. 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. A21. L'organisme identifie, décrit et évalue systématiquement les risques et les opportunités pour son fonctionnement et la qualité de ses services.	Planification des objectifs ; rapport annuel Planification des objectifs ; rapport annuel Concept et plan de mesures concernant la gestion des risques

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
	A22. L'organisme adopte chaque année un budget d'exploitation, de même qu'un budget d'investissement. A23. Les responsabilités concernant la gestion du budget sont réglées et transparentes. A24. La limite d'utilisation assignée aux personnes ayant des responsabilités budgétaires est réglée.	Budget Diagramme de fonctions ; manuel de l'organisme Manuel de l'organisme
Soutien de la direction	Collaborateurs A25. 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'accompagnement (coaching, formation, conseil) et pour celles de support (administration, informatique, etc.). A26. 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. A27. L'organisme effectue avec les collaborateurs une comparaison de la réalisation des objectifs organisationnels mais aussi personnels. Les mesures correspondantes sont prises. A28. L'organisme dispose d'un concept de formation continue ; celui-ci tient compte aussi bien des intérêts de l'entreprise que des besoins des collaborateurs/collaboratrices et des changements dans l'environnement, en particulier dans le paysage suisse du travail et de l'insertion. A29. L'organisme dispose d'une procédure systématisée concernant le recrutement de personnel, l'introduction des nouveaux collaborateurs ainsi que pour le licenciement.	Diagramme des fonctions descriptifs de poste Dossier des employés Dossier des employés Concept de formation continue Descriptifs de processus

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
	A30. L'organisme décrit, dans une mesure 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. Les systèmes de référence reposent sur les versions publiées les plus actuelles des documents incorporés. A31. L'organisme fournit un environnement de travail permettant d'accomplir les prestations, qu'il s'agisse de facteurs sociaux, psychologiques ou physiques⁴.	Manuel de l'organisme Manuel de l'organisme
Soutien de la direction	Exigences SCI A32. L'organisme prouve que les exigences minimales⁵ suivantes sont respectées pour le SCI : L'organe directeur supérieur et la direction opérationnelle sont séparés sur le plan personnel et fonctionnel. La séparation des fonctions doit être réglée par écrit par une définition claire des tâches, des compétences et des responsabilités. En outre, la réglementation des compétences et des signatures ; la déclaration d'impartialité qui exclut les éventuels conflits d'intérêts ; le principe des quatre yeux pour les activités commerciales ayant une incidence financière ; la clé de répartition des frais généraux sont applicables. Les exigences cantonales supplémentaires en matière de SCI doivent être prises en compte .	Rapport de l'organe de révision ; concept SCI

⁴ Facteurs sociaux (p. ex. absence de discrimination), facteurs psychologiques (p. ex. réduction du stress, prévention de l'épuisement professionnel), facteurs physiques (p. ex. température, chaleur, lumière)

⁵ Les exigences SCI s'orientent sur la directive du SECO (Directive Système de contrôle interne (SCI) de la LACI, V6.1 du 22.3.2021, annexe 1, chap. 4.3b.

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
	Dérogation pour les micro-entreprises : Les micro-entreprises⁶ sont exemptées de l'exigence de séparation personnelle entre le niveau stratégique et le niveau opérationnel, à condition qu'elles soient des personnes juridiques. Elles doivent pouvoir prouver qu'il existe malgré tout un système de contrôle suffisant garantissant un audit indépendant des finances. Les autres exigences en matière de SCI s'appliquent, mais la conception du SCI peut être adaptée à la taille de l'entreprise. Protection et sécurité des données A33. L'organisme dispose d'un concept de protection des données conforme aux exigences légales et d'une personne responsable de la protection des données. A34. L'organisme garantit le classement, le stockage et la protection adéquate des informations documentées, conformément aux exigences légales. Gestion des connaissances A35. L'organisme détermine quelles sont les connaissances nécessaires à la mise en œuvre des processus et à la réalisation des objectifs. A36. Ces connaissances sont maintenues et / ou mises à disposition (p. ex. par des instructions, cours de perfectionnement, formations continues). A37. 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.	Concept de protection des données Concept et plan de mise en œuvre concernant la gestion des connaissances

⁶ Entreprises de 1 à 9 salariés (source : OFS - Statistique structurelle des entreprises (STATENT))

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
	A38. Les informations documentées requises pour la gestion de la qualité doivent être a) disponibles et utilisables dans le lieu et au moment prévus, et au point où on en a besoin ; b) protégées de manière adéquate.	
Fonctionnement	A39. L'organisme dispose d'une cartographie des processus de gestion, des processus clés et des processus de support qui lui sont nécessaires.	Carte des processus
	A40. Les processus de gestion, les processus clés et les processus de support pertinents pour l'organisme sont décrits.	Descriptions des processus
	A41. Il existe des dispositions écrites (descriptions de procédures, compétences, devoir d'information et confidentialité) pour les situations d'urgence et d'exception.	Manuel de l'organisme
	A42. L'organisme veille à ce que les dispositions juridiques et réglementaires en matière de protection des données soient connues à l'interne et appliquées.	Manuel de l'organisme ; entretien avec collaborateur
	A43. Tous les descriptifs de processus et les règlements écrits sont connus au sein de l'organisme et sont à disposition des personnels.	Manuel de l'organisme
Évaluation et amélioration	44. Une fois par année, l'organisme analyse de façon systématique les résultats entrepreneuriaux par rapport aux objectifs (les 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.	Planification des objectifs ; rapport annuel ; revue de management, rapport des audits interne, suivi de l'amélioration continue
	45. 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.	planification des objectifs

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
	46. 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.	Plans de projets, projets de développement ; objectifs annuels
	47. Les collaborateurs sont informés, de manière appropriée, sur les conclusions tirées des analyses et sur les éventuelles mesures planifiées et mises en œuvre.	Entretien avec collaborateurs
	48. L'organisme dispose de rapports émanant d'un organe de révision neutre et reconnu.	Rapport de l'organe de révision
	49. L'organisme planifie pour l'ensemble du système de management de la qualité des audits internes et les effectue régulièrement.	Rapports des audits internes

5.2 Module B : Processus d'admission et d'accompagnement

Module obligatoire, non substituable

Ce module comprend des exigences de base pour le management des situations des participants au sein de l'organisme. 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 management des situations au sein de l'organisme incombe à l'organisme.

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Concept	B01. En concordance avec la politique qualité et les objectifs qualité, l'organisme dispose d'un concept concernant le management des situations. 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.	Concept du management des situations au sein de l'organisme
	B02. Les qualifications nécessaires et les profils requis de la part des collaborateurs assurant le conseil ou le coaching sont définis.	Descriptifs de poste
	B03. Les parties prenantes pertinentes pour l'organisme et sa mission sont identifiées et connues du personnel	Entretien avec collaborateur
	B04. Les collaborateurs impliqués dans le management des situations au sein de l'organisme connaissent le concept et le mettent en œuvre.	Entretien avec collaborateur
Admission	B05. L'organisme dispose d'une procédure d'admission des nouveaux participants à la mesure.	Concept du management des situations au sein de l'organisme

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
	B06. Tous les nouveaux participants reçoivent un accueil personnalisé, des informations sur l'organisme et ses offres ainsi qu'une attribution à un référent du management des situations au sein de l'organisme.	Entretien avec collaborateur et part.
	B07. 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.	Concept du management des situations au sein de l'organisme ; entretien avec part., évaluation de la pratique
	B08. Les participants ont la possibilité de se faire une idée de l'offre et de se prononcer sur leur inscription à une offre appropriée.	Entretien avec part.
	B09. Les résultats de ce bilan personnel sont consignés de façon standardisée dans un dossier personnel.	Dossiers des participants
	B10. Le dossier personnel fait également état des institutions et des spécialistes participant au programme individuel.	Dossiers des participants
	B11. 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).	Dossiers des participants
	B12. L'organisme recense les participants dont le matching n'est pas correct et dispose d'une procédure définie pour traiter ces participants.	Concept du management des situations au sein de l'organisme
	B13. Les inscriptions de participants dont le matching n'est pas correct sont communiquées aux services qui les ont inscrites.	Dossiers des participants

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Accord d'objectifs	B14. Un accord d'objectifs est formalisé d'entente avec les participants, puis porté au dossier personnel. L'accord d'objectifs tient compte des besoins des participants, de leur capacité d'intégration, de leur situation actuelle, de l'offre de l'organisme et des directives du prescripteur.	Entretien avec part.
	B15. Les objectifs et sous-objectifs sont formulés conjointement avec la personne participante et peuvent être vérifiés à l'aide d'indicateurs qualitatifs ou quantitatifs définis	Accord d'objectifs ; dossiers des participants, entretien avec part.
	B16. Les participants et les prescripteurs reçoivent une copie de l'accord d'objectifs.	Dossiers des participants
Management des situations	B17. Toutes les informations et tous les accords dans le cadre du management des situations sont consignés dans les dossiers standardisés des participants.	Dossiers des participants
	B18. Les processus du management des situations internes à l'organisme sont décrits par l'organisme, de l'admission à la sortie.	Concept du management des situations au sein de l'organisme
	B19. Les responsabilités concernant ces processus sont définies.	Diagramme de fonctions
	B20. Les processus de gestion des situations font apparaître les interfaces entre le processus d'accueil et d'accompagnement et les domaines de l'offre.	Concept du management des situations au sein de l'organisme
	B21. Un échange entre la personne responsable du management des situations au sein de l'organisme et tous les participants (lieu de travail et/ou formation) a lieu régulièrement pour chaque participant et en cas de	Concept du management des situations au sein de l'organisme

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
	besoin particulier. L'évolution individuelle, le degré de réalisation des objectifs et le matching avec l'offre sont alors examinés et consignés par écrit dans des évaluations intermédiaires. B22. Les adaptations nécessaires découlant des évaluations intermédiaires sont fixées et réalisées (p. ex inscription dans une autre offre). B23. Les participants sont informés de manière transparente des résultats des évaluations intermédiaires et des mesures qui en découlent B24. Les résultats des évaluations intermédiaires peuvent être remis aux prescripteurs sous une forme appropriée et après information des participants. B25. Les collaborateurs de l'organisme prenant part au management des situations ont accès au dossier personnel des participants. B26. Des retours d'informations de personnes tiers externes, des prescripteurs et des instances financières sont communiqués à la personne participante et consignés dans les dossiers des participants. B27. 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. B28. Les collaborateurs qui sont en contact direct avec les participants échangent régulièrement leurs expériences par un feedback collégial (discussion de cas, supervision, intervention).	Dossiers des participants Entretien avec part. Entretien avec collaborateurs Dossiers des participants Dossiers des participants Manuel de l'organisme Entretien avec collaborateurs

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Clôture	B29. Un entretien de sortie est mené avec les participants. Celui-ci a lieu avec référent du management des situations au sein de l'organisme et, le cas échéant, avec d'autres personnes impliquées dans les domaines d'offre. B30. Les participants sont invités à se prononcer sur le déroulement et les résultats de leur participation à l'offre. B31. 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. B32. Un rapport rédigé dans une forme appropriée est remis aux participants et aux prescripteurs.	Entretien avec part., dossiers des participants Entretien avec part., dossiers des participants Dossiers des participants Dossiers des participants
Évaluation et amélioration	B33. L'organisme dispose d'un concept d'évaluation. Il décrit comment et à quel rythme les objectifs, les processus appliqués et les ressources utilisées sont contrôlés. B34. L'organisme évalue la mise en œuvre du processus d'accueil et d'accompagnement selon le concept du management des situations interne à l'organisme. B35. Les critères suivants, au minimum, sont évalués : le matching des participants au début de la participation, le degré de réalisation des objectifs à la fin du programme, la satisfaction des participants et des prescripteurs quant au processus d'accueil et d'accompagnement.	Concept d'évaluation Planification de l'évaluation Enquête de satisfaction

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
	B36. L'organisme consigne le développement des compétences individuelles des participants sous une forme appropriée.	Évaluation du développement des compétences
	B37. L'organisme dispose d'un système de gestion des feedbacks qui permet aux participants de donner une évaluation anonyme. Les feedbacks sont systématiquement collectés, documentés et évalués.	Concept de gestion des retours d'information, formulaire d'évaluation
	B38. Des rapports d'évaluation sur le management des situations au sein de l'organisme sont établis chaque année.	Rapports d'évaluation
	B39. L'organisme prend, sur la base des résultats de l'évaluation, les mesures d'amélioration nécessaires pour la gestion des cas au sein de l'organisme.	Planification des mesures, tableau de suivi des mesures d'amélioration
	B40. Les résultats de l'évaluation et les mesures qui en découlent sont consignés par écrit et leur mise en œuvre est contrôlée.	Concept d'évaluation

5.3 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
Concept	C01. Il existe un concept pour chaque offre.	Concept
	C02. L'offre correspond aux principes de la politique qualité.	Concept
	C03. Le concept décrit l'offre, les publics visés et les objectifs d'insertion correspondants.	Concept
	C04. Le concept décrit à quelles branches ou régions spécifiques s'adressent les possibilités internes de travail.	Concept
	C05. Le concept décrit les clients des produits et prestations issus des offres internes de travail.	Concept
	C06. Le concept stipule les conditions juridiques s'appliquant aux participants (règlementations relevant du droit du travail, assurance accidents et assurance maladie, responsabilité en cas de sinistre).	Concept
	C07. Le concept décrit les principes andragogiques de l'organisme.	Concept
	C08. Le concept est accessible aux personnels œuvrant pour cette offre, aux prescripteurs et aux instances financières.	Entretien avec collaborateur

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Fonctionnement et support	C09. Le processus de sélection des participants des offres avec possibilités de travail internes sont visibles pour les prescripteurs et les instances financières	Descriptions des processus
	C10. Les responsabilités pour les différents processus et sous-processus sont définies	Diagramme de fonctions
	C11. Pour chaque offre est désignée une personne responsable et les parties intéressées en sont informées.	Diagramme de fonctions
	C12. Les offres sont axées sur les lignes directrices andragogiques de l'organisme, sur les exigences du marché du travail ainsi que sur les capacités et les compétences des participants.	Concept entretien avec collaborateur
	C13. Les responsables des offres garantissent des processus de feed-back ciblés pour les collaborateurs.	Manuel de l'organisme
	C14. Les responsables des offres encouragent une culture de feedback positive et constructive.	Entretien avec collaborateur
	C15. Il existe des dispositions indiquant la procédure en cas de différends entre collaborateurs et responsables hiérarchiques.	Concept
	C16. La sécurité au travail est assurée par l'application des normes et standards actuels en usage dans la branche concernée.	Manuel de l'organisme

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Participants	C17. Les participants savent quelle est leur personne de contact concernant la place de travail interne.	Entretien avec part.
	C18. Les participants connaissent les questions de sécurité en rapport avec leur activité de travail.	Entretien avec part.
	C19. Les participants sont familiarisés de façon appropriée à leur travail et reçoivent les instructions et le support nécessaires.	Concept
	C20. L'affectation des participants aux activités internes de travail est périodiquement réexaminée en fonction des objectifs visés et les conclusions sont documentées.	Dossiers des participants
	C21. Tous les participants reçoivent périodiquement un feedback indiquant dans quelle mesure leurs objectifs individuels sont atteints.	Entretien avec part.
	C22. À la fin de leur activité dans l'organisme, tous les participants reçoivent un certificat de travail ou un certificat décrivant au minimum les activités effectuées.	Dossiers des participants
Réseau externe	C23. L'organisme recense régulièrement les besoins et les attentes du marché du travail en ce qui concerne les possibilités d'emploi.	Analyse du contexte
	C24. Les coopérations avec les clients des produits et prestations issus du travail interne sont fixées.	Contrats et conventions écrits
	C25. L'organisme décrit comment de nouveaux mandats peuvent être acquis.	Concept

5.4 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
Concept	C01. Il existe un concept pour chaque offre.	Concept
	C02. L'offre correspond aux principes de la politique qualité.	Concept
	C03. Le concept décrit l'offre, les publics visés et les objectifs d'insertion correspondants.	Concept
	C04. Le concept décrit à quelles branches ou régions spécifiques s'adressent les possibilités externes de travail.	Concept
	C05. Le concept décrit quel soutien l'organisme apporte aux participants et aux entreprises partenaires externes.	Concept
	C06. 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).	Concept
	C07. Le concept est accessible aux personnels œuvrant pour cette offre, aux responsables des entreprises partenaires, aux prescripteurs et aux instances financières.	Entretien avec collaborateur

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Fonctionnement et support	C08. Le processus de sélection des participants pour les offres avec des possibilités de travail dans des entreprises externes sont visibles pour les services qui les inscrivent et les financent.	Descriptifs de processus
	C09. Les responsabilités concernant les divers processus et sous-processus sont réglées.	Diagramme de fonctions
	C10. Pour chaque offre est désignée une personne responsable et les parties intéressées en sont informées.	Diagramme de fonctions
	C11. Les responsables des offres garantissent des processus de feedback ciblés pour les collaborateurs.	Entretien avec collaborateur manuel de l'organisme
	C12. Les responsables des offres encouragent une culture de feedback positive et constructive.	Entretien avec collaborateur
	C13. Il existe des dispositions indiquant la procédure en cas de différends entre collaborateurs et responsables hiérarchiques.	Concept
Participants	C14. Les participants savent quelle est leur personne de contact au sein de l'entreprise partenaire.	Entretien avec part.
	C15. Les participants sont familiarisés de façon appropriée à leur travail et reçoivent les instructions et le support nécessaires.	Entretien avec part.
	C16. Le matching des participants aux entreprises partenaires externes est périodiquement réexaminée en fonction des objectifs visés et les conclusions sont documentées.	Dossiers des participants

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
	C17. Tous les participants reçoivent périodiquement un feedback indiquant dans quelle mesure leurs objectifs individuels sont atteints. C18. 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. Dossiers des participants
Réseau externe	C19. L'organisme évalue régulièrement les besoins et les attentes du marché du travail en matière de possibilités d'emploi. C20. Les exigences envers les places externes de travail sont formulées. Le respect de ces exigences est périodiquement vérifié. C21. Il existe des contrats ou des accords avec les entreprises partenaires externes concernant les conditions-cadres des missions de travail, qui règlent au moins les points suivants : • la rémunération et les conditions de travail et d'assurance • les personnes de contact au sein de l'organisme pour les entreprises partenaires externes. • les personnes responsables de l'offre dans les entreprises partenaires externes. • Procédure en cas de conflit C22. L'organisme définit à quel rythme elle entend réexaminer les exigences et les conventions.	Analyse du contexte Contrats écrits Contrats écrits Concept

5.5 Module C3 : Conseil 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.

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Concept	C01. Il existe un concept pour chaque offre.	Concept
	C02. L'offre correspond aux principes de la politique qualité.	Concept
	C03. Le concept décrit l'offre, les publics visés et les objectifs d'insertion correspondants.	Concept
	C04. Le concept indique selon quelles ap- proches le conseil individuel est conçu	Concept
	C05. Le concept est accessible aux personnels œuvrant pour cette offre, aux prescripteurs et aux instances financières.	Entretien avec collaborateur
Fonctionnement et support	C06. Les processus de sélection des participants pour des offres de conseil individuel sont décrits de manière appropriée aux prescripteurs et aux instances financières et mis à leur disposition.	Descriptifs de processus
	C07. Les responsabilités concernant les divers processus et sous-processus sont réglées.	Concept, diagramme de fonctions
	C08. Pour chaque offre est désignée une personne responsable et les parties intéressées en sont informées.	Diagramme de fonctions
	C09. Les responsables des offres garantissent des processus de feed-back ciblés pour les collaborateurs.	Entretien avec collaborateur manuel de l'organisme

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
	C10. Les responsables des offres encouragent une culture de feedback positive et constructive. C11. Il existe des dispositions indiquant la procédure en cas de différends entre collaborateurs et responsables hiérarchiques.	Entretien avec collaborateur Concept
Participants	C12. Le conseiller informe de manière transparente sur le mandat tripartite et sa mise en œuvre : exigences de l'organisme de financement, attentes de la personne participante, mandat du conseiller C13. Les accords d'objectifs entre le conseiller et la personne participante, y compris les droits et les obligations sont définis en commun. C14. Le conseil est conçu de manière individuelle et adaptée à chaque personne participante. Il se base sur les intérêts, les préoccupations, les ressources et les solutions individuelles de la personne. C15. Le conseil individuel s'oriente sur les ressources et les points forts de la personne participante. C16. Le conseil individuel est axé sur l'autonomisation et l'autodétermination de la personne participante. C17. Tous les participants reçoivent régulièrement un feedback sur la réalisation de leurs objectifs individuels.	Entretien avec part. Entretien avec part., dossier personnel Concept de conseil Entretien avec part. Entretien avec part. Entretien avec part.

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
Réseau externe	C18. L'environnement professionnel et social des participants est identifié et, si nécessaire et en accord avec la personne participante, activement impliqué.	Dossiers des participants
	C19. Le conseiller/la conseillère assure, si nécessaire, la mise en réseau avec d'autres services spécialisés ou offres de soutien (comme par exemple l'orientation professionnelle).	Dossiers des participants

5.6 Module C4 : Formation

Module optionnel, substituable par une certification eduQua valable

Ce module est nécessaire si l'organisme propose ses propres offres 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
Concept	C01. Il existe un concept pour l'offre interne de formation.	Concept
	C02. L'offre correspond aux principes de la politique qualité.	Concept
	C03. Le concept décrit l'offre, les publics visés et les objectifs d'insertion correspondants.	Concept
	C04. Le concept décrit les principes andragogiques de l'organisme.	Concept
	C05. 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.	Concept
	C06. Les contenus de formation découlent systématiquement des objectifs d'apprentissage. Ils sont structurés et traités de façon appropriée.	Plans d'études
	C07. 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).	Concept

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
	C08. Le concept est accessible aux personnels œuvrant pour cette offre, aux prescripteurs et aux instances financières.	Entretien avec collaborateur
Fonctionnement et support	C09. Le processus de sélection des participants pour des offres de formation sont décrits de manière appropriée aux prescripteurs et aux instances financières et mis à leur disposition.	Descriptifs de processus
	C10. Les responsabilités concernant les divers processus et sous-processus sont réglées.	Diagramme de fonctions
	C11. Pour chaque offre est désignée une personne responsable et les parties prenantes en sont informées.	Concept
	C12. Les responsables des offres garantissent des processus de feedback ciblés pour les collaborateurs.	Entretien avec collaborateur, manuel de l'organisme
	C13. Les responsables des offres encouragent une culture de feedback positive et constructive.	Entretien avec coll.
	C14. Il existe des dispositions indiquant la procédure en cas de différends entre collaborateurs et responsables hiérarchiques.	Concept
	C15. La planification des cours, les méthodes d'enseignement et d'apprentissage, les moyens d'enseignement et les médias s'orientent sur les idées directrices andragogiques de l'organisme, sur les connaissances andragogiques actuelles ainsi que sur les capacités et les compétences des participants.	Concept ; plans d'études

Critère	Exigence	Exemples d'éléments de preuve
	C16. Le concept andragogique incite à une participation active, est varié et permet des expériences positives. C17. Le cadre éducatif établit un transfert vers les situations pratiques des activités internes ou externes de travail. C18. 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 ainsi que les besoins des groupes cibles. C19. Des formes appropriées de contrôle des acquis sont définies	Entretien avec part. Plans d'études Concept Descriptifs de processus
Participants	C20. Les participants ayant suivi une offre de formation reçoivent une attestation écrite. C21. Tous les participants reçoivent périodiquement un feedback indiquant dans quelle mesure leurs objectifs individuels sont atteints.	Dossiers des participants Entretien avec part.
Réseau externe	C22. L'organisme recense régulièrement les besoins et les attentes du marché du travail et du système de formation en matière d'offres de formation.	Analyse du contexte

06 — 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 collecte des documents requis et la préparation des responsables à l'audit sur place permettent à l'organisme d'évaluer l'efficacité, l'efficience et l'adéquation de ses instruments et pratiques aux exigences décrites plus loin, afin de les ajuster et d'y apporter les améliorations nécessaires.

6.2 Inscription

1. L'organisme candidat choisit un organisme de certification : les organismes accrédités pour procéder à la certification IN-Qualis:2024 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

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'organisme de certification, l'organisme candidat convient avec l'auditeur/l'auditrice d'une date pour l'audit sur place au sein de l'organisme candidat. L'auditeur/l'auditrice 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/l'auditrice soient prêts. Il lui donne le droit de consulter les documents qu'il juge nécessaires à la tenue de l'audit.

4. Rapport d'audit et décision d'octroi du certificat : L'auditeur/l'auditrice rédige un rapport d'audit à l'attention de l'organisme. Il contient les conclusions de l'audit et un préavis 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 définir des mesures d'amélioration avec l'organisme. Le certificateur annonce l'octroi du certificat à Insertion Suisse en tant que porteur de la norme IN-Qualis.

5. Audit intermédiaire : Pour maintenir la certification pendant trois ans, l'organisme de certification effectue deux audits intermédiaires (environ 12 et 24 mois après la certification). A cette occasion, les remarques sur le développement ultérieur issues de l'audit de certification ainsi que les conditions de maintien du certificat sont examinées. L'accent est mis en particulier sur les domaines dans lesquels un développement important pour IN-Qualis a eu lieu depuis l'audit de certification (p. ex. ouverture d'un nouveau site ou autre). Les priorités des audits intermédiaires sont définies par l'organisme de certification en collaboration avec l'organisme certifié. Les audits intermédiaires peuvent être réalisés sur place ou à distance⁷.

⁷ Remarques sur les audits à distance : Les technologies de l'information et de la communication devenant de plus en plus sophistiquées, la norme d'accréditation ISO/CEI 17021-1 et le document complémentaire IAF MD 4 autorisent les organismes de certification à mettre en œuvre des « procédures d'audit assistées par ordinateur » afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience du processus d'audit, ainsi que de promouvoir et de maintenir son intégrité.

Ces « procédures d'audit assistées par ordinateur » peuvent inclure, par exemple, les éléments suivants :

- Organisation de conférences téléphoniques
- Communication interactive basée sur le web
- Accès électronique à distance à la documentation du système de management et/ou aux processus du système de management.

6.4 Validité

Le certificat a une durée de validité de 3 ans.

Chaque année un audit a lieu sur place. Au cours de la 1^{ère} année, l'auditeur/l'auditrice 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.

6.5 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.

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

07 — Liste des documents à fournir

Document à soumettre pour l'audit de niveau 1 :

- Statuts (ou base analogue de l'organisme)
- Organigramme
- Rapports annuels des 3 dernières années
- Rapports de révision de l'année passée
- Diagramme des fonctions ou les descriptions de poste individuelles (si moins de 7 fonctions)
- Carte des processus
- Descriptions de processus
- Conventions de prestations
- Bases légales

Pour l'audit de niveau 1, il est en outre nécessaire de fournir des preuves écrites concernant :

- La stratégie et les objectifs stratégiques
- La politique de qualité
- Les parties prenantes
- La revue de management
- La gestion des risques
- La gestion des connaissances
- Les systèmes de contrôle interne et audits internes
- La maîtrise de l'information (cf. ISO 9001:2015, 7.5.3.)

- Les entretiens avec les collaborateurs
- La promotion de la formation et du perfectionnement des collaborateurs
- Le concept de management de situations interne à l'organisme
- Les concepts des différentes offres (modules C)
- Le concept d'évaluation et les rapports d'évaluation de la gestion de cas interne à l'organisme (module B) et des offres (modules C)

L'auditeur/l'auditrice peut, selon une communication préalable, demander d'autres documents qui doivent être mis à disposition pour l'audit. Sur demande, il/elle peut consulter les dossiers des participants pendant l'audit.