

La certification d'assurance qualité par



BROCHURE INFO

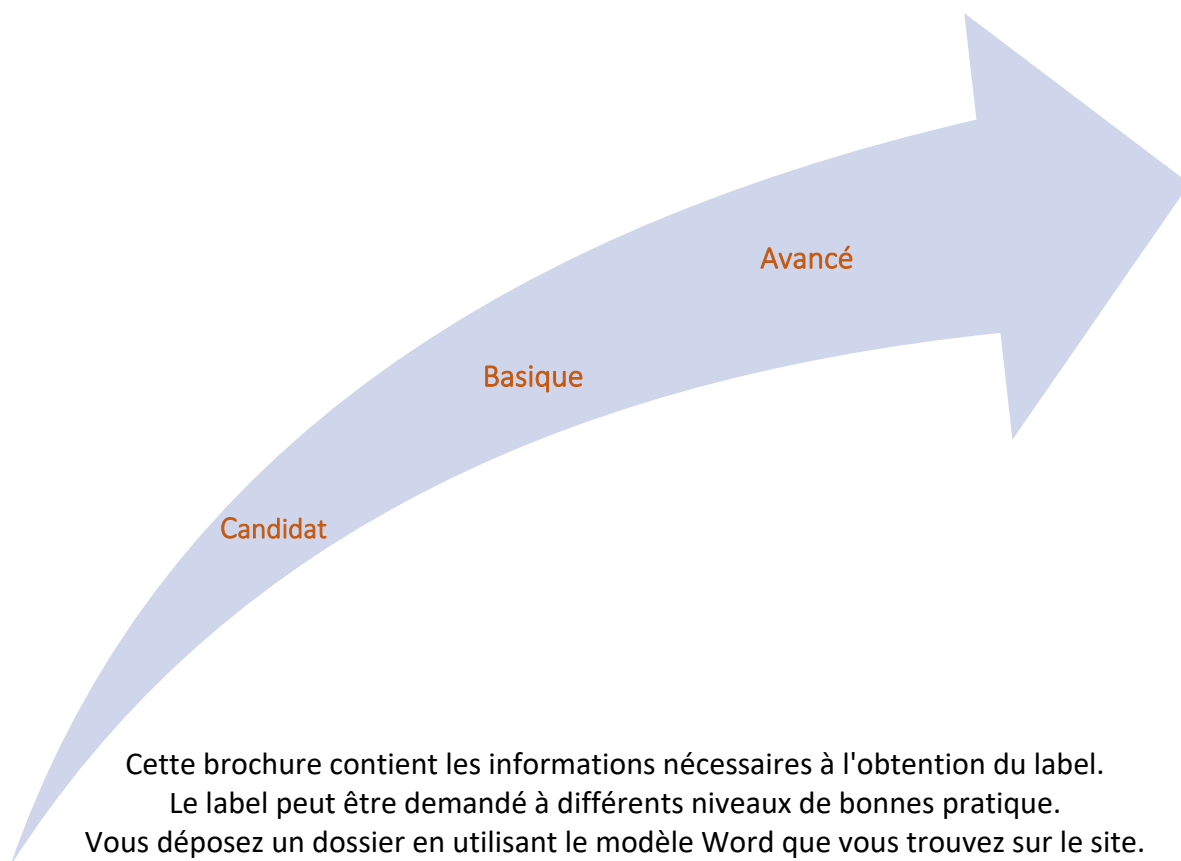


Table de matières

L'essentiel du label	3
C'est quoi?	3
Depuis quand le label existe-t-il?	3
Qui est le groupe cible?	3
Qui gère la procédure de certification?	3
Qui évalue un dossier?	3
Comment le label est structuré?	4
Combien ça coûte?	4
Les labels attribués sont publiés comment?	4
Une procédure sans tracas	5
Le dispositif d'évaluation	6
À l'échelle de l'organisation ou spécifique à une unité	6
L'auto-évaluation comme base de départ	6
Réussir le test 7C comme première condition	7
Le test 4A comme deuxième condition	8
Outil d'auto-évaluation	9
Critères conditionnels des questionnaires 7C	10
Critères conditionnels des questionnaires 4A	11
La procédure d'évaluation	12
Dépôt de votre dossier de candidature	12
Contrôle d'admissibilité	12
Démarrage de l'évaluation et désignation des experts-évaluateurs	12
Validation et évaluation de votre dossier de candidature	13
Conclusion de la validation	14
Contrôle de la validation par le superviseur	14
Conclusion finale ou éventuelle validation complémentaire	14
Réévaluation supplémentaire	15
Coûts et choix	17

L'essentiel du label



C'est quoi?

Le label sureplus est une certification de bonne pratique d'assurance qualité. Il offre la possibilité aux organisations (institutions, centres, entreprises) de faire reconnaître leurs bonnes pratiques en externe. Le label sureplus n'est pas une certification d'un produit ou d'un processus spécifique. Il évalue l'application de la gestion intégrative de la qualité, axée sur tous les aspects pertinents d'une organisation, en mettant l'accent sur les facteurs humains..

Depuis quand le label existe-t-il?

Le label est une version révisée du label de qualité PROSE, qui a déjà été introduit en 2004 pour les organisations qui utilisaient l'outil d'assurance qualité PROSE. Depuis 2018, le label sureplus est disponible sans utilisation de l'outil PROSE. Cependant, PROSE permet d'atteindre plus facilement les niveaux de qualité prédéfinis.

Qui est le groupe cible?

Le label sureplus est destiné aux organismes qui optent pour la gestion de la qualité intégrative et durable. Il s'adresse principalement aux secteurs sans but lucratif, mais également aux entreprises de l'économie sociale. Le label est reconnu par le gouvernement en Flandres, Bruxelles et Wallonie. Des associations faitières peuvent conclure une convention pour adopter le label pour leurs membres.

Qui gère la procédure de certification?

Le label sureplus est géré par AQARTO, une agence autonome d'audit, d'évaluation et d'assistance à l'assurance qualité. Implantée en Belgique et en France, cette agence travaille avec des experts indépendants, a participé à des projets de la Commission européenne et a également conseillé des universités, des agences et des services publics.

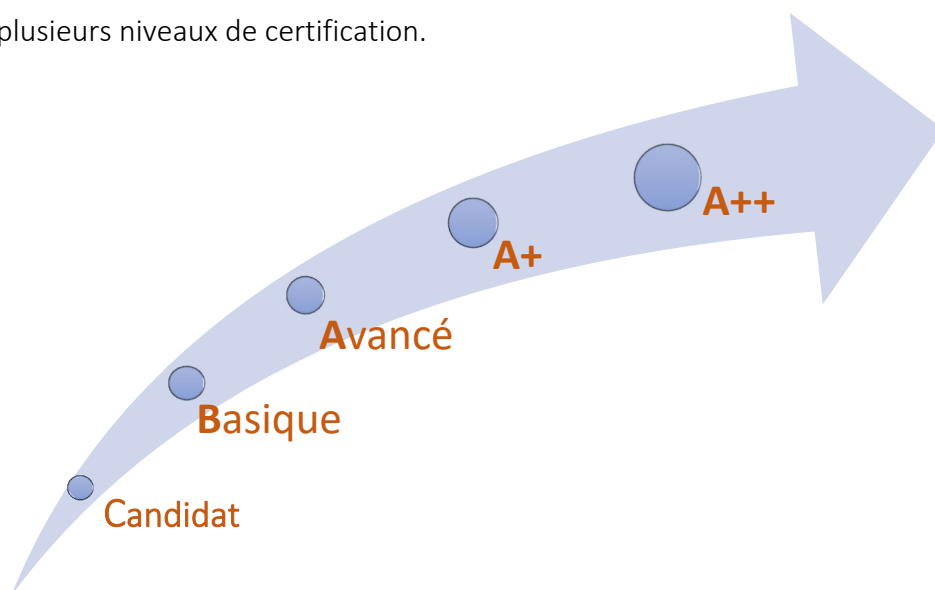
Des réseaux ou organismes faitiers peuvent conclure une convention de collaboration avec AQARTO par laquelle le label soit adopté au sein de leur réseau. Une coopération pour la gestion et la distribution est alors possible, mais une évaluation objective et indépendante est garantie.

Qui évalue un dossier?

La procédure commence par une auto-évaluation en équipe. Des critères et des normes clairs vous permettent d'évaluer si votre organisation est éligible à un label. Vous préparez un dossier de candidature sur la base d'un modèle, qui est ensuite évalué par des experts indépendants en assurance qualité. Il est vérifié si les informations fournies sont suffisantes et si l'auto-évaluation est correctement exécutée et interprétée. À partir d'un certain niveau et dans le cas où des éclaircissements supplémentaires seraient nécessaires, un entretien en ligne ou une visite sur place est programmé.

Comment le label est structuré?

Le label dispose de plusieurs niveaux de certification.



Les niveaux sont déterminés sur la base de la réalisation de 120 critères spécifiques, accessibles au public. L'évaluation se fait via des indices calculés en fonction du respect des différents critères, mais également en fonction de leur degré de réalisation. Ceci est expliqué dans le calendrier d'évaluation.

Le label est un modèle de croissance, avec A++ comme niveau le plus élevé. La durée de validité est également déterminée par le niveau : le label B est valable pour trois ans, le label A pendant 4 ans et le label A+ pendant 5 ans. Les organisations sont ainsi incitées à atteindre un niveau supérieur. Les niveaux C et D sont des niveaux d'entrée qui ne sont reconnus qu'une seule fois.

Les organisations titulaires d'un label sureplus de niveau B ou supérieur sont publiées sur le site Internet accessible au public www.sureplus.eu, indiquant le niveau du label atteint, la date d'attribution et la durée de validité..

Combien ça coûte?

Le coût dépend de la taille de l'organisation et du niveau auquel on postule. Les réseaux ou organisations faïtières qui adoptent le label peuvent conclure un accord selon lequel leurs membres peuvent obtenir le label sureplus à un tarif réduit. Il existe des tarifs spéciaux pour les organisations utilisant PROSE. En obtenant un label sureplus, on peut travailler avec PROSE à des tarifs réduits. Il existe donc une incitation financière pour ceux qui mettent en œuvre l'assurance qualité de manière efficace.

Les labels attribués sont publiés comment?

Les organisations titulaires d'un label sureplus de niveau B ou supérieur sont publiées sur le site Internet accessible au public www.sureplus.eu, indiquant le niveau du label attribué et la durée de validité. www.sureplus.eu

Une procédure sans tracas

Nous réduisons les formalités administratives au minimum. Vous effectuez l'auto-évaluation en ligne et préparez le dossier selon un modèle simple, avec quelques documents à ajouter. Si vous disposez de rapports internes dans lesquels les sujets ont déjà été bien décrits, ajoutez-les simplement en annexe. Les documents ajoutés sont toujours traités de manière confidentielle. Les experts signent également une clause de confidentialité.

“

Mon expérience de la méthode d'audit et d'évaluation, basée sur des experts indépendants, me dit qu'elle est très honnête et fiable.

”



“

Une procédure transparente, efficace et sans formalités inutiles.

”

Harry Sinke
Zaos opleiding

“

L'auto-évaluation nous a donné une bonne idée concernant le niveau que nous atteindrions, et notre estimation a été corroborée par les experts.

”



Le dispositif d'évaluation



À l'échelle de l'organisation ou spécifique à une unité

Si un label est demandé au niveau de l'organisation entière, il est d'abord vérifié (en fonction de l'échelle et de la structure) si une évaluation est possible à ce niveau ou si l'évaluation est nécessaire pour les différents départements ou unités. Si le label est demandé au niveau d'un département, ce département doit disposer d'une autonomie suffisante au sein de l'organisation.

L'auto-évaluation comme base de départ

L'auto-évaluation est un point de départ important en matière d'assurance qualité, et c'est également le cas lors de l'établissement de votre dossier de candidature. Vous effectuez au préalable une auto-évaluation avec les membres du groupe de pilotage qualité ou du conseil d'administration, sur la base des sets 7C et 4A. Vous réalisez ces auto-évaluations avec au moins 5 collaborateurs via le Système Numérique en Ligne PROSE. Si vous n'avez pas de compte PROSE, vous pouvez y accéder via un compte temporaire ou vous pouvez prendre un compte d'essai. Le système en ligne génère automatiquement un rapport. Votre auto-évaluation (avec pièces justificatives) fait partie de votre dossier de candidature. En fonction des résultats obtenus, vous êtes éligible à un certain niveau du label. Par exemple, pour un niveau B, vous devez avoir un score positif sur au moins 70% des critères.

Niveau label	Années de validité	Signification *	Reconnaissance public
D - Discovery	1	Vous appliquez l'autotest comme une exploration. Vous obtenez au moins la moitié des critères. Vous ne pouvez atteindre ce niveau qu'une seule fois, servant de tremplin pour une croissance ultérieure.	non
C - Candidate	2	Vous obtenez au moins 60 % à l'indice d'efficacité, calculé automatiquement via l'auto-évaluation en ligne. Vous ne pouvez atteindre ce niveau qu'une seule fois.	non
B - Basic	3	Vous obtenez un bon score à l'indice d'efficacité (au moins 70 %) et démontrez ainsi que votre assurance qualité répond à un niveau de base.	oui
A - Advanced	4	Par un très bon indice, avec un score positif sur au moins 80% des critères d'évaluation, vous démontrez que vous êtes à un niveau avancé d'assurance qualité.	oui
A ⁺	5	Grâce à un excellent indice d'efficacité, vos efforts continus en matière d'assurance qualité sont reconnus extérieurement comme une bonne pratique et un modèle pour d'autres organisations.	oui
A ⁺⁺	5	Si votre assurance qualité répond à tous les critères, il s'agit d'un modèle parfait d'assurance qualité intégrative durable. Vous obtenez le label sureplus au plus haut niveau.	oui

* Les conditions précises et complémentaires sont détaillées plus loin.

Réussir le test 7C comme première condition

Pour bénéficier d'un label de qualité sureplus, les 7 conditions préalables de l'assurance qualité doivent être remplies :

- **Coordination**: est-il clair qui est responsable de quoi et comment les choses sont coordonnées?
- **Compétence** : possédons-nous les compétences de base pour bien performer et bien gérer ?
- **Coaching** : est-il clair comment et qui coache et évalue les collaborateurs ?
- **Coopération/Collaboration** : les processus sont-ils basés ou destinés au travail d'équipe ?
- **Communication** : avons-nous les moyens de communiquer avec les personnes concernées?
- **Orientation client** : nous focalisons-nous sur ce qui est important pour le client ou l'utilisateur ?
- **Gestion des coûts** : avons-nous une bonne gestion financière ?

Ces conditions de base sont répertoriées dans 5 questionnaires comportant chacun 16 items :

- **Coordination**
- **Compétence, coaching et collaboration**
- **Communication**
- **Orientation client**
- **Gestion des coûts**

Ci-dessous vous trouvez quelques exemples de critères (4 items sur chaque questionnaire).

Une sélection de critères issus du test 7C

1. Grâce à une structure organisationnelle décrite, il est clair qui est responsable de quoi.
2. Il est clair qui coordonne et comment.
3. La structure organisationnelle montre qui dirige qui.
4. Il a été enregistré/décrit comment la prise de décision se déroule dans l'organisation.
5. Nous disposons des compétences nécessaires pour nos objectifs et nos activités.
6. Les employés sont des professionnels et maintiennent leur expertise grâce à une formation continue.
7. Une politique définit les procédures de recrutement et d'évaluation des employés.
8. Les critères d'évaluation des employés sont basés sur leur fonction et leur domaine d'expertise.
9. Il a été établi qui est responsable de quels aspects de la communication.
10. Les employés sont informés des aspects importants de l'organisation.
11. Il existe des procédures et des canaux de communication établis pour les communications importantes.
12. Des informations sont conservées sur les aspects importants de l'organisation.
13. Nous avons une vision des caractéristiques et des attentes de nos groupes cibles possibles.
14. Nous avons décrit notre gamme de services (avec coûts et modalités) sur notre site Internet.
15. Les documents destinés aux clients sont clairs et conviviaux.
16. Nous évaluons régulièrement la satisfaction de nos clients.
17. Il existe une politique financière avec une stratégie, des chiffres clés, des objectifs et des prévisions.
18. La gestion financière assure la planification budgétaire (coûts/revenus) dans les domaines budgétaires.
19. La situation réelle des coûts et des recettes est suivie périodiquement.
20. La comptabilité et la gestion des comptes sont traitées conformément aux règles comptables.

Le test 4A comme deuxième condition

Les conditions de base précédentes constituent une condition préalable pour pouvoir travailler de manière efficace en matière d'assurance qualité. L'assurance qualité elle-même comprend 4 axes de base, qui ont été regroupés dans le test 4A en 2 listes (chacune avec 20 éléments) :

- **Appoint & Assure**: déterminer et assurer la qualité par le biais de politiques, de gestion, de procédures et de mesures
- **Advancement & Accountability**: améliorer la qualité et rendre compte de la qualité (par des projets d'amélioration, des rapports d'innovation et de recherche)

Ci-dessous vous trouvez les 10 premiers éléments de chacune des 2 listes.

Une sélection de critères issus du test 4A

1. La gestion de la qualité est guidée en permanence par un engagement clair et visible des managers, ancré dans la politique quotidienne.
2. La politique qualité, les responsabilités, la planification des mesures ainsi que les méthodes et outils utilisés sont clairement décrits.
3. Il existe une planification pluriannuelle de l'assurance qualité, avec un cycle récurrent de diagnostic, d'amélioration et de contrôle axé sur les résultats.
4. Il existe une orientation client/cliente claire en matière d'assurance qualité, comprenant des mesures de satisfaction et un système d'enregistrement et de suivi des plaintes et des suggestions d'amélioration.
5. L'assurance qualité se concentre au sens large sur tous les facteurs d'entrée pertinents (conditions organisationnelles), les processus centraux et les domaines de sortie (domaines de résultats).
6. L'assurance qualité repose sur l'auto-évaluation et la consultation (en équipe) des personnes concernées.
7. Un coordinateur qualité a été nommé dans l'organisation depuis au moins 2 ans.
8. Le coordinateur qualité possède un profil de poste clair et les compétences de base nécessaires pour exécuter correctement ce travail.
9. Des procédures ont été établies pour les processus de base importants/critiques.
10. Des indicateurs de qualité ont été définis pour les conditions, processus et résultats importants/critiques.
11. Au cours des 5 dernières années, une auto-évaluation ou sélection a eu lieu dans différents domaines, afin que le bon choix et une sélection équilibrée d'actions d'amélioration puissent être faits.
12. Ces dernières années, sur la base d'un choix bien fondé, une auto-évaluation ou un diagnostic approfondi a été réalisé sur au moins trois thèmes ou domaines, afin de permettre des améliorations ciblées.
13. Les auto-évaluations ont été réalisées grâce à une composition bien choisie de groupes de diagnostic et ont également été suivies de discussions sur les résultats en fonction des améliorations possibles.
14. Les résultats des auto-évaluations et des discussions qui ont suivi ont été clairement décrits dans des rapports, avec des observations et des possibilités d'amélioration.
15. Les résultats des auto-évaluations ont été communiqués aux différentes parties/personnes impliquées (participants et organes consultatifs internes désignés à cet effet).
16. Les employés de l'organisation sont informés en temps opportun et régulièrement (et sensibilisés à) l'assurance qualité (et en particulier à l'amélioration).
17. Les employés concernés sont activement impliqués dans l'évaluation de la qualité et dans la recherche d'améliorations possibles (par le biais d'enquêtes, de mesures de satisfaction, de discussions...).
18. Chaque année, des actions ou des projets d'amélioration sont définis pour être réalisés.
19. Les projets ou actions d'amélioration sont clairement définis, avec les personnes qui en sont responsables, les résultats souhaités et les délais.
20. Les projets ou actions d'amélioration sont clairement enregistrés et intégrés dans un plan d'amélioration de la qualité.

Outil d'auto-évaluation



Souhaitez-vous tester si votre organisation répondrait également aux critères d'assurance qualité ? Vous trouvez ci-dessous la première moitié des deux questionnaires 4A. Ce sont les éléments dits conditionnels. Pour obtenir un label de niveau B, 7 éléments sur 10 dans chaque liste doivent être positifs. Pour obtenir un certificat C, 6 sur 10 doivent être positifs.

Souhaitez-vous tester les listes complètes et également faire calculer les deux indices ? Vous pouvez le faire en ligne sur le système numérique en ligne PROSE. Si vous possédez déjà un compte PROSE, vous effectuez l'auto-évaluation en équipe dans votre compte existant. Dans le cas contraire, vous aurez un accès temporaire à un compte limité (160€) ou vous pourrez prendre un compte d'essai par lequel vous aurez accès aux différentes parties des outils PROSE.

Dans le système, vous activez les sets 7C et 4A et effectuez ces auto-évaluations avec au moins 5 collaborateurs. Ceux-ci répondent aux éléments sur une échelle de cinq points et peuvent fournir des commentaires supplémentaires pour chaque élément. L'anonymat des répondants est protégé : on ne peut pas voir quelle personne a donné quelles réponses.

Le système calcule automatiquement les résultats et vous fournit un rapport, au niveau du questionnaire et au niveau des différents items. Si vous travaillez avec des groupes plus importants, vous pouvez diviser les répondants en sous-groupes et calculer des moyennes par sous-groupe. Les deux indices calculés pour chaque liste d'éléments (basés sur le nombre total d'éléments) sont faciles à interpréter : 60 est suffisant, 70 est bon, 80 est très bon et 90 est excellent.

Lors du dépôt de votre dossier de candidature, vous devrez justifier votre auto-évaluation autant que possible par des références à des documents existants, des accords enregistrés, des rapports, des mesures de satisfaction, des comptes rendus de réunions, des descriptions de groupes de travail, etc. Vous pouvez ajouter des justificatifs joints à votre dossier de candidature. Des preuves supplémentaires peuvent être demandées lors de la validation ou lors d'un audit.

Critères conditionnels des questionnaires 7C

1 Coordination

- ☐ Grâce à une structure organisationnelle décrite, il est clair qui est responsable de quoi.
- ☐ Il est clair qui coordonne et comment.
- ☐ La structure organisationnelle montre qui dirige qui.
- ☐ Il a été enregistré/décrit comment la prise de décision se déroule dans l'organisation.
- ☐ La structure organisationnelle montre quelles personnes travaillent ensemble dans les unités.
- ☐ Il existe des descriptions de poste avec des responsabilités et des domaines d'autorisation.
- ☐ Les salariés sont informés des décisions prises.
- ☐ Les employés se sentent coresponsables de leurs propres processus de travail.

2 Compétence, coaching & collaboration

- ☐ Nous possédons les compétences nécessaires pour nos objectifs et nos activités.
- ☐ Les employés maintiennent leur expertise grâce à une formation continue.
- ☐ Une politique définit les procédures de recrutement et d'évaluation des employés.
- ☐ Les critères d'évaluation des employés sont basés sur leur fonction et leur domaine d'expertise.
- ☐ Des consultations ont lieu avec les employés au sujet de leur tâches et leur fonctionnement.
- ☐ Les employés de l'organisation sont capables de travailler en équipe.
- ☐ Il existe une planification des ressources humaines basée sur les besoins et les attentes.
- ☐ Il existe une politique de professionnalisation continue des salariés.

3 Communication

- ☐ Il a été défini qui est responsable de quels aspects de la communication.
- ☐ Les employés sont informés des aspects importants de l'organisation.
- ☐ Il existe des procédures et des canaux établis pour les communications importantes.
- ☐ Des informations sont conservées sur les aspects importants de l'organisation.
- ☐ Il existe un système (intranet, courrier électronique) de rapportage interne.
- ☐ Il existe des canaux de communication (site web, bulletin d'information, brochures) pour les informations externes.
- ☐ Il existe un système de stockage/archivage/consultation des informations.
- ☐ Les obligations administratives (de rapportage) envers les parties externes (y compris le gouvernement) sont suivies.

4 Client orientation

- ☐ Nous avons une vision des caractéristiques et des attentes de nos groupes cibles possibles.
- ☐ Nous avons décrit notre gamme de services (ainsi que leur coût, leurs modalités) sur notre site Internet.
- ☐ Les documents destinés aux clients sont clairs et conviviaux.
- ☐ Nous évaluons régulièrement la satisfaction de nos clients.
- ☐ Les clients peuvent fournir des suggestions d'amélioration, qui sont enregistrés.
- ☐ Les clients du groupe cible (potentiel) (et les éventuelles parties intéressées) savent à l'avance ce qu'ils attendent de nos services, via des descriptions concrètes et une communication.
- ☐ Nous respectons correctement les modalités générales et les accords spécifiques conclus avec le client concernant la prestation de services.
- ☐ Nous abordons les clients de manière amicale et serviable.

5 Cost management

- ☐ Il existe une politique financière avec une stratégie à long terme, des chiffres clés, des objectifs et des prévisions.
- ☐ La gestion financière garantit une planification budgétaire dans laquelle les coûts et les revenus sont inclus.
- ☐ La situation réelle des coûts et des revenus est surveillée périodiquement.
- ☐ La comptabilité financière et la gestion des comptes sont exécutées selon les règles comptables.
- ☐ Des rapports financiers intermédiaires de mise à jour sont systématiquement adressés à la direction.
- ☐ Le rapportage est effectué auprès des organes administratifs et directeurs ainsi que des parties prenantes externes.
- ☐ L'établissement et l'approbation du budget et du bilan de profits et pertes se font conformément à la réglementation.
- ☐ Il existe des règles/accords que les responsables du budget doivent appliquer lorsqu'ils dépensent.

Critères conditionnels des questionnaires 4A

Appointing and assuring quality: déterminer et assurer la qualité

- ☐ La gestion de la qualité est guidée en permanence par un engagement clair et visible des managers, ancré dans la politique quotidienne.
- ☐ La politique qualité, les responsabilités, la planification des mesures ainsi que les méthodes et instruments utilisés sont clairement décrits.
- ☐ Il existe une planification pluriannuelle de l'assurance qualité, avec un cycle récurrent de diagnostic, d'amélioration et de contrôle axé sur les résultats.
- ☐ Il existe une orientation client claire en matière d'assurance qualité, comprenant des mesures de satisfaction et un système d'enregistrement et de suivi des plaintes et des suggestions d'amélioration.
- ☐ Au sens large, l'assurance qualité se concentre sur tous les facteurs d'entrée pertinents (conditions organisationnelles), les processus centraux et les domaines de sortie (domaines de résultats).
- ☐ L'assurance qualité est basée sur l'auto-évaluation et la consultation (en équipe) des personnes directement impliquées.
- ☐ Un coordinateur qualité a été nommé dans l'organisation il y a au moins deux ans.
- ☐ Le coordinateur qualité possède un profil de poste clair et les compétences de base nécessaires pour assumer correctement ce poste.
- ☐ Des procédures ont été établies pour les processus de base importants/critiques.
- ☐ Des indicateurs de qualité ont été définis pour les conditions, processus et résultats importants/critiques.

Advancement and accountability: avancer et rapporter la qualité

- ☐ Au cours des dernières années (mais il y a au moins 2 ans), une large auto-évaluation ou sélection a eu lieu dans tous les domaines, afin de pouvoir faire le bon choix et une sélection équilibrée d'actions d'amélioration.
- ☐ Ces dernières années, sur la base d'un choix bien fondé, une auto-évaluation ou un diagnostic approfondi a été réalisé sur au moins trois thèmes ou domaines, afin de permettre des améliorations ciblées.
- ☐ Les auto-évaluations ont été réalisées grâce à une composition bien choisie de groupes de diagnostic, et ont également été suivies de discussions sur les résultats en fonction des améliorations possibles.
- ☐ Les résultats des auto-évaluations et des discussions ultérieures ont été clairement décrits dans des rapports, avec des observations et des opportunités d'amélioration.
- ☐ Les résultats des auto-évaluations ont été communiqués aux différentes parties/personnes impliquées (participants et instances consultatives internes désignées à cet effet).
- ☐ Les employés de l'organisation sont informés en temps opportun et régulièrement (et sensibilisés à) l'assurance qualité (et en particulier à l'amélioration).
- ☐ Les collaborateurs concernés sont activement impliqués dans l'évaluation de la qualité et dans la recherche d'améliorations possibles (par le biais d'enquêtes, de mesures de satisfaction, de discussions...).
- ☐ Chaque année, des actions ou des projets d'amélioration sont définis pour être réalisés (à court ou moyen terme).
- ☐ Les projets ou actions d'amélioration sont clairement définis, avec les personnes qui en sont responsables, les résultats souhaités et les délais.
- ☐ Les projets ou actions d'amélioration sont clairement enregistrés et intégrés dans un plan d'amélioration de la qualité.

La procédure d'évaluation

Dépôt de votre dossier de candidature

Votre candidature s'effectue en remplissant le document pour la reconnaissance des bonnes pratiques en assurance qualité. Vous ajoutez les résultats des auto-évaluations 7C et 4A sous forme de pièce jointe PDF au fichier. Le dossier (max. 20 pages et max. 20 annexes) est soumis sous forme numérique au format Word à AQARTO par le directeur, le coordonnateur qualité ou le responsable qualité responsable. L'exhaustivité, l'exactitude, la clarté et la valeur convaincante de vos descriptions sont importantes. Vous insérez des références à des éléments vérifiables (qui peuvent être demandés en complément). Vous pouvez ajouter tous les éléments qui peuvent étayer votre candidature et que vous jugez importants pour garantir une évaluation correcte, mais veillez à ce qu'elle reste concentrée sur les aspects essentiels. Il est préférable de garder le dossier concis.



Application file for the recognition of good practice through the SUREPLUS quality label

Submitted to obtain the label on the level: (mark the level applied for)

Label	
D - Discovery	
C - Candidate	
B - Best	
A - Advanced	
A+	
A++	

For the organization:
NAME IN CAPITALS

(eventually) for the department or unit:
NAME OF DEPARTMENT OR UNIT

File finalized at:
DAY MONTH YEAR

Produced by:
FIRST NAME LAST NAME

This document is based on the quality management practice in the period (3 tot max. 6 years):
XXXX - XXXX

Contrôle d'admissibilité

Le contrôle préliminaire de recevabilité est effectué par AQARTO dans un délai d'une semaine suivant la réception du dossier déposé. Ce contrôle s'appuie sur des critères relatifs à l'organisation, à la structure du dossier ainsi qu'à l'exhaustivité et à la lisibilité des annexes. Si un dossier contient des informations insuffisantes ou est mal structuré, il sera refusé. Dans ce cas, il est indiqué quels éléments sont insuffisants et les frais forfaitaires de traitement du dossier sont facturés. Le candidat recevra le résultat de ce contrôle d'admissibilité quelques semaines après sa réception. Si le dossier est déclaré irrecevable, le motif est clarifié et le candidat a la possibilité de compléter ou de restructurer son dossier. Le coût fixe de traitement des dossiers est facturé pour chaque dossier soumis.

Démarrage de l'évaluation et désignation des experts-évaluateurs

Si le dossier est déclaré recevable, la phase d'évaluation est lancée. Pour les dossiers pour lesquels une labellisation limitée est demandée aux niveaux D ou C, une évaluation limitée est réalisée. Un expert est sollicité pour une évaluation aussi limitée ; cette évaluation a lieu dans les deux semaines suivant la décision d'admissibilité (et éventuellement en même temps). Lors d'une évaluation pour les niveaux A et B, le dossier est validé par deux experts indépendants. Pour les niveaux supérieurs (A+ ou A++), un troisième expert intervient comme un superviseur de validation.

Exigences pour les experts-évaluateurs

Comme les évaluateurs, les superviseurs de validation sont sélectionnés sur la base de leur expertise en matière d'assurance qualité et de préférence de gestion intégrative et durable de la qualité. Des experts sont engagés qui n'ont pas de lien familial, de partenariat, d'amitié ou de relation professionnelle avec des personnes administratives de l'organisme qui a déposé le dossier. Les experts qui estiment que leur évaluation ne peut pas être suffisamment objective en raison de l'existence d'un tel lien doivent le signaler lorsqu'ils le demandent initialement. Si un expert ne le fait pas, aucune indemnité ne sera versée pour l'évaluation concernée et l'expert sera radié en tant qu'évaluateur et expert reconnu pour des validations.

Validation et évaluation de votre dossier de candidature

Les experts vérifient si l'auto-évaluation dans le dossier est cohérente, répond aux critères et est suffisamment étayée par des preuves. La validation vise donc principalement l'exactitude et le caractère convaincant d'un dossier soumis, sur la base des mêmes critères que ceux utilisés dans l'auto-évaluation.

Les experts vérifieront si les critères du niveau demandé ont été suffisamment répondus, si les arguments de fond du dossier sont complets et convaincants et si les annexes ajoutées sont pertinentes et apportent des preuves convaincantes. Les normes de l'indice de performance et d'efficacité doivent être respectées pour les différentes listes. De plus, il faut obtenir un score positif sur un nombre minimum d'items dits conditionnels (il s'agit de la première moitié des items de chaque liste). Avec le test 7C, les 8 premiers items sur 16 et avec le test 4A, les 10 premiers items sur 20 constituent les items conditionnels dans les listes. Le nombre d'items à réussir varie selon le niveau du label : par exemple pour le niveau B 7 items sur 10 4A conditionnels doivent être positifs, pour le label A+ 9 sur 10.

Le nombre d'experts impliqués dans la validation dépend du niveau du label et du consensus entre experts. Un entretien en ligne ou une visite sur place sera organisé, en fonction du niveau de labellisation, de la qualité du dossier soumis et du consensus des évaluateurs. Pour un label A+ ou A++, une validation via un entretien en ligne ou une visite sur place est toujours requise.

Niveau Label	Période de validité	Nombre d'experts assessors	Validation sur place / en ligne	Indice minimal de performance	Indice minimal d'efficacité	7C items conditionnels positives	4A items conditionnels positives
D	1	1	non	40	50	5/8	5/10
C	2	1	non	50	60	6/8	6/10
B	3	2	optionnel	60	70	7/8	7/10
A	4	2	optionnel	70	80	8/8	8/10
A+	5	3	standard	80	90	8/8	9/10
A++	5	3	standard	90	100	8/8	10/10

L'indice de performance (max. 100) est calculé sur la base de la somme des scores attribués aux items ; l'indice d'efficacité est le nombre proportionnel d'éléments qui ont été jugés suffisants (max. 100%).

Les indices sont plus difficiles à calculer avec le test 7C, car ces listes sont constituées de 16 items. Le calcul se fait automatiquement dans le système en ligne. Ci-dessous sont des exemples de conversion:

Niveau	Performance (max. 100)	Score total (max. 80)	Efficacité (% items positifs)	Nombre d'items 7C positifs (de 16)
B	>60	>48	>70	12 ou plus
A	>70	>56	>80	13 ou plus
A+	>80	>64	>90	15 ou plus
A++	>90	>72	>100	16 des 16

Conclusion de la validation

La conclusion de la validation est formulée en 100 au max. 300 mots et contient une appréciation de certains éléments ou (en cas d'évaluation négative) une indication d'aspects qui ne sont pas suffisamment convaincants. La conclusion est adressée à AQARTO par e-mail dans un délai de 2 semaines (max. 3 semaines) après réception du dossier.

Contrôle de la validation par le superviseur

À partir du niveau A⁺, les conclusions des experts accompagnées du dossier déposé (et des pièces jointes) sont transmises à un superviseur de validation indépendant. Cette personne reçoit également les données (nom, fonction et expertise) des experts impliqués. Le contrôleur vérifie si la validation a été effectuée conformément à la procédure, si l'évaluation des experts a été correctement établie, si la conclusion a été formulée de manière claire et motivée et s'il existe une concordance suffisante entre les évaluations. Dans la conclusion finale, le superviseur décide si la validation est correcte et si cela conduit à une conclusion sans ambiguïté.

Conclusion finale ou éventuelle validation complémentaire

En cas d'évaluation finale positive, les conclusions combinées sont transmises aux candidats. En cas de non-conformité de l'évaluation, le superviseur de validation discutera si cela peut être résolu par autorisation grâce à une discussion avec les experts dans un délai de 2 semaines, ou si une évaluation supplémentaire est requise par le biais d'une consultation en ligne ou d'une consultation sur place avec AQARTO ou un expert indépendant supplémentaire. Cette option d'évaluation supplémentaire est d'abord présentée au candidat, car elle implique une augmentation du coût de l'évaluation. Une évaluation complémentaire est réalisée dans un délai de 2 mois au plus tard.

Certification

L'attribution d'un label est annoncée par AQARTO au candidat dans un délai de 2 semaines après réception de l'évaluation finale. Un certificat est fourni. L'organisme agréé peut insérer le label sur ses propres communications (numériques ou sur papier), toujours accompagné de la durée de validité et du niveau.

Règles de discrétion

L'identité des évaluateurs initiaux n'est pas divulguée aux candidats ni à un évaluateur supplémentaire. Cette méthode vise à garantir une évaluation objective autant que possible. Si un candidat n'est pas d'accord avec le résultat d'une évaluation, il a la possibilité de contacter le superviseur de validation, qui peut expliquer au candidat la validité des évaluations sans divulguer les noms des experts.

Les experts et les encadrants sont tenus à la discrétion. Les fichiers et pièces jointes reçus ne sont pas distribués ultérieurement. Les versions numériques et imprimées sont supprimées des supports de données personnelles dans les 2 semaines suivant l'évaluation. Un expert validateur ne communique pas directement avec le candidat sur le dossier, l'évaluation ou son implication dans celui-ci. Un superviseur de validation peut communiquer avec le candidat sur l'évaluation et la procédure suivie, sans mentionner le nom des évaluateurs.

Délai de mise en œuvre

Vous trouverez un aperçu de la procédure d'évaluation à la page suivante. Le délai total, depuis la soumission jusqu'à l'évaluation finale, est normalement de 2 mois pour le niveau B. Si des évaluations supplémentaires et/ou des visites sur place sont incluses, cela peut représenter (max.) 4 mois. Dans tous les cas, nous garantissons une limitation à un délai total maximum de 6 mois.

Réévaluation supplémentaire

Dans des circonstances exceptionnelles, il existe la possibilité d'une réévaluation supplémentaire dans un délai d'un an après l'évaluation d'un dossier de demande précédent. Cette option est proposée aux organismes n'ayant pas obtenu le label au niveau demandé car le standard prescrit n'a pas été atteint sur 2 thématiques maximum, mais le niveau atteint est encore suffisamment proche de ce standard. Concrètement, cela est possible si, selon l'avis des experts, l'indice de performance et/ou l'indice d'efficacité sur au maximum une thématique est au maximum de 10 points en dessous du standard minimum (pour le niveau proposé) ou d'un maximum de deux thèmes chacun avec un maximum de 5 points en dessous. norme, ou lorsque le nombre d'éléments conditionnels qui ne sont pas satisfaits par un seul d'entre eux dépasse la norme maximale fixée. Cette règle repose sur l'avis des experts, fondé sur le caractère convaincant du dossier et la valeur probante des preuves apportées. Le coût de cette réévaluation est la moitié du coût standard de l'évaluation.

Par exemple: Une organisation a soumis une candidature pour le niveau A. Dans 6 des 7 thèmes (via les questionnaires 7C et 4A), le standard est atteint avec suffisamment de preuves : il y a toujours un indice de performance d'au moins 70 et un indice d'efficacité d'au moins 80. La plupart des indices sont même bien supérieurs au norme requise. Cependant, un indice d'efficacité de 85 et un indice de performance de 68 ont été atteints sur l'un des thèmes, avec des lacunes également identifiées au niveau des items conditionnels. Les lacunes sont facilement corrigibles. Conformément à la procédure d'évaluation de l'exemple, aucun label A n'est attribué, mais un label B est attribué, qui reste valable 3 ans.

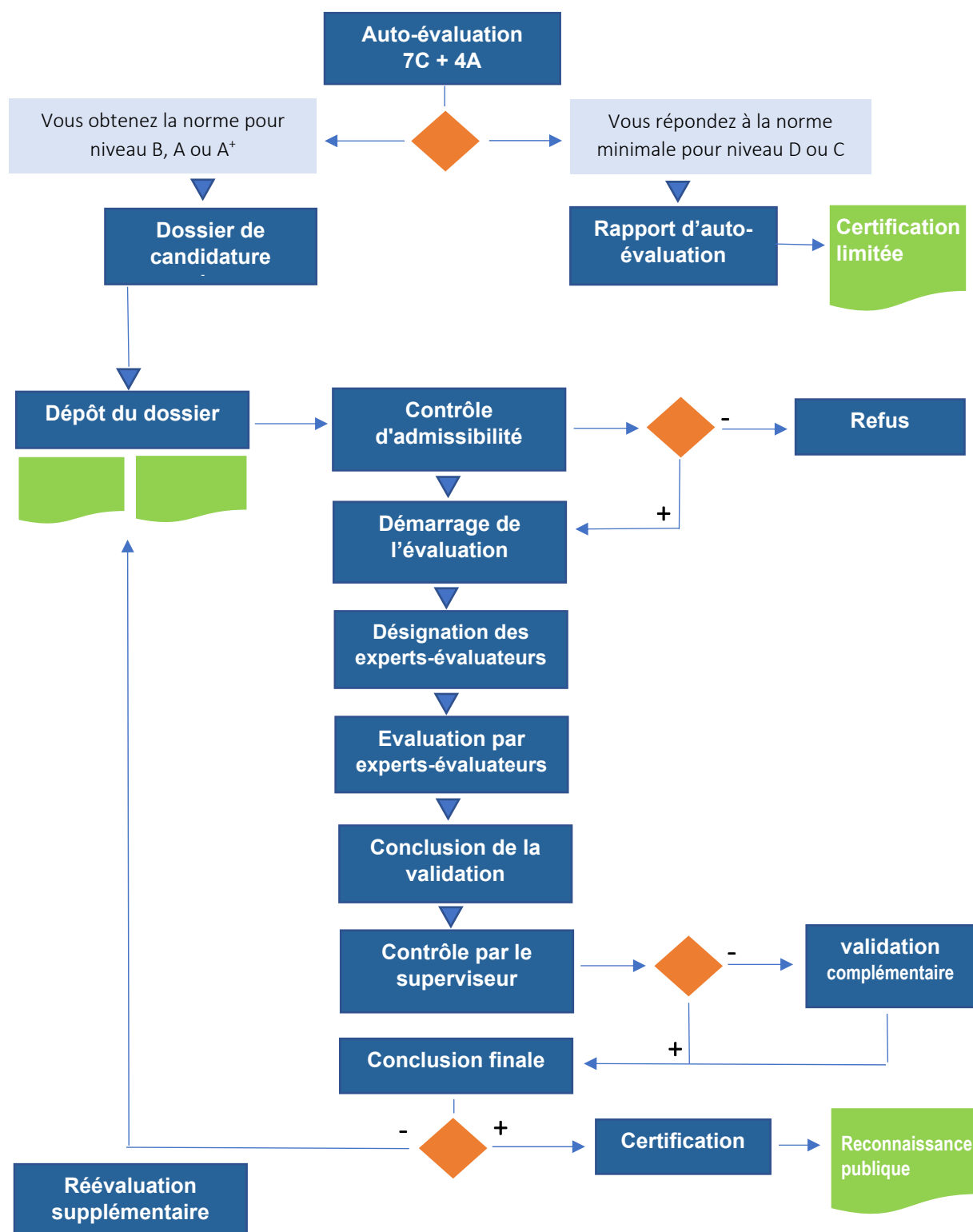
Par voie normale, l'organisation peut travailler sur les points d'amélioration afin qu'une nouvelle candidature puisse être déposée pour le Baccalauréat dans 3 ans. L'évaluation est alors basée sur la situation à ce moment-là et sur les mesures prises au cours des années précédant la nouvelle demande. Si le label A est ensuite attribué, la durée de validité de ce label (4 ans) court à compter du mois d'attribution comme normalement déterminé.

Cependant, l'organisation peut également choisir de faire procéder à une réévaluation dans l'année suivant la première évaluation, basée sur une résolution ciblée des pénuries. L'évaluation ne sera alors reprise que pour la thématique pour laquelle une pénurie a été identifiée. La réévaluation sur ce thème sera effectuée sur la base de la soumission de pièces justificatives complémentaires. Le résultat de l'évaluation est intégré à l'évaluation existante. Lorsque le nouveau label sera accordé, sa durée sera réduite d'un an par rapport à la durée normale de validité. Dans l'exemple, un label B a été attribué avec une validité de 3 ans, puis il a été remplacé l'année suivante par un label A avec la même durée de validité (3 ans au lieu des 4 ans normaux).

Une telle possibilité de réévaluation est soumise à des conditions strictes:

- ❑ Il existe un déficit isolé (max. 10 points) sur l'un des thèmes ou un déficit limité de max. 5 points au maximum. deux thèmes, basés sur l'avis des experts.
- ❑ Le dossier de réévaluation est déposé au plus tôt 6 mois après l'évaluation initiale et au plus tard 10 mois après cette évaluation (afin que la réévaluation puisse être réalisée dans un délai d'un an après l'évaluation initiale).
- ❑ Il n'y a aucun changement dans l'entité juridique de l'organisation candidate au cours des mois entre l'évaluation initiale et la réévaluation.
- ❑ Les processus d'amélioration au sein du domaine ou du thème ont été réalisés au sein de l'organisation seule, sans soutien externe.

Schéma d'évaluation



Questions? Consultez le site web www.sureplus.eu

Coûts et choix



Vous choisissez à l'avance à quel niveau vous déposez votre dossier, puisque le tarif est basé sur celui-ci. Vous payez des frais fixes de traitement de dossier et des frais d'expertise. Il n'y a aucun paiement supplémentaire pendant la période de validité. Lors d'une évaluation, les frais (frais de traitement du dossier et d'évaluation) sont facturés en fonction du niveau de label demandé, même si le résultat n'aboutit pas à une reconnaissance avec un label. Si un dossier soumis est refusé à l'évaluation, seuls les frais forfaitaires de traitement du dossier seront facturés. Si des évaluations ou des visites supplémentaires sont nécessaires, des frais supplémentaires et des frais de déplacement seront facturés et convenus à l'avance.

Tarifs 2024		Coût d'évaluation en fonction de la taille de l'organisation (EPT)							
Label	Coût fixe	< 10 EPT	< 25 EPT	< 50 EPT	< 100 EPT	< 250 EPT	< 500 EPT	< 1000 EPT	< 2500 EPT
D - Découverte	400	25	50	100	150	200	250	300	350
C - Candidat	500	100	150	250	300	450	600	750	900
B - Basique	600	300	500	750	900	1250	1750	2500	3000
A - Avancé	700	500	750	1000	1250	1750	2250	3000	3500
A ⁺	800	750	1000	1250	1750	2250	2750	3250	3750
A ⁺⁺	900	1000	1250	1500	2000	2500	3000	3500	4000

Tarifs exprimés en Euros hors TVA 21%. L'auto-évaluation se fait en ligne via un accès temporaire au système numérique en ligne PROSE (supplément de 160 €). Vous pouvez également opter pour un compte Trial pendant 1 an.

Tarifs 2024 pour utilisateurs de PROSE		Coût d'évaluation en fonction de la taille de l'organisation (EPT)							
Label	Fixed cost	< 10 EPT	< 25 EPT	< 50 EPT	< 100 EPT	< 250 EPT	< 500 EPT	< 1000 EPT	< 2500 EPT
D - Discovery	200	10	25	50	100	150	200	250	300
C - Candidate	300	50	75	125	200	300	400	500	600
B - Basic	400	150	250	500	750	1000	1500	2000	2500
A - Advanced	500	300	500	750	1000	1500	2000	2500	3000
A ⁺	600	450	750	900	1500	2000	2500	3000	3250
A ⁺⁺	700	600	900	1250	1750	2250	2750	3250	3500

Tarifs exprimés en Euros hors TVA 21%. Ces tarifs sont applicables après 3 ans d'utilisation d'un compte PROSE.

Si le label surplus est adopté par un réseau ou une organisation faîtière, des tarifs avantageux peuvent être convenus. Les usages PROSE bénéficient de tarifs réduits. A l'inverse, l'obtention d'un label surplus entraîne des tarifs fortement réduits pour un compte PROSE. Nous voulons mettre l'accent sur l'interaction et la dépendance mutuelle d'un bon instrument et d'une bonne pratique..

Plus d'informations sur le site web www.sureplus.eu

Quelle est l'option la plus intéressante?

Votre choix dépend de la situation actuelle et du fonctionnement de votre organisation, de votre ambition et de votre engagement clair pour une gestion intégrative de la qualité.

- **Situation A:** vous disposez d'un système de gestion de la qualité et vous souhaitez l'optimiser. S'il existe un coordinateur qualité dédié et une culture de la qualité, vous devriez être en mesure d'obtenir le label de qualité au niveau A, ou au moins au niveau B, d'ici 1 à 2 ans.
- **Situation B:** vous avez déployé certains aspects d'un système de gestion de la qualité. Dans ce cas, mieux vaut ne pas perdre de temps et faire une auto-évaluation au plus vite. Vous pouvez utiliser le système PROSE pour orienter votre système d'assurance qualité vers une gestion intégrative de la qualité. Vous devriez pouvoir obtenir le label de niveau B d'ici 1 à 2 ans. Celui-ci restera valable 3 ans, afin que vous puissiez encore affiner votre assurance qualité pendant cette période et ensuite obtenir le label de niveau A. Celui-ci restera ensuite valable 4 ans.
- **Situation C:** vous êtes convaincu de la gestion de la qualité mais vous débutez. Dans ce cas, beaucoup dépend de la dynamique présente dans votre organisation et de la compétence des membres du personnel, en particulier des personnes responsables de l'assurance qualité. Vous pouvez considérer l'absence d'un système de gestion de la qualité comme une opportunité de vous concentrer immédiatement sur une gestion intégrative de la qualité. L'utilisation du système PROSE le facilite. De plus, vous pouvez bénéficier d'une formation et d'un soutien.

Un exemple concret pour une organisation de 800 collaborateurs ETP

- **Vous disposez déjà d'un compte PROSE** pour utiliser cette boîte à outils pour déployer un système de gestion intégrative de la qualité. Vous effectuez immédiatement une auto-évaluation 7C et 4A. Vous déterminez que vous avez déjà atteint le niveau C. Vous savez maintenant exactement ce qui vous manque encore pour grandir. Vous déposez votre dossier pour obtenir une attestation provisoire du C-level. Cela vous coûtera 800 € mais en atteignant ce niveau d'entrée le coût de votre abonnement PROSE sera réduit de 500 € la même année et l'année suivante. Votre investissement est en réalité entièrement rentabilisé. De plus, vous disposez d'une confirmation externe si votre auto-évaluation et votre rapport ont été correctement construits et sont convaincants. Grâce à des efforts ciblés, vous atteindrez le niveau A+ 2 ans plus tard. Cette reconnaissance vous coûte (en tant qu'utilisateur PROSE) 3600€, mais ce niveau de label reste valable 5 ans. Durant cette période vous bénéficierez également de près de 50% de réduction sur votre abonnement PROSE basé sur ce label, ce qui vous rapportera un avantage financier de 4000 € sur 5 ans. En appliquant correctement la gestion de la qualité, vous avez en fait entièrement récupéré le coût du label de qualité.
- **Vous n'avez pas encore de compte PROSE** et décidez d'adhérer à une formule Entrée. Entre-temps, le coordinateur qualité (avec un membre du conseil d'administration) suit un cours sur la gestion de la qualité et applique les principes et méthodes de manière ciblée. Vous obtiendrez le label de qualité sureplus B dans 3 ans et ne paierez que 2400 € au lieu de 3100 €, via votre compte PROSE. Parce que vous avez déjà obtenu le label de qualité pour la première fois et appris des retours d'experts, vous pourrez atteindre le prestigieux niveau A+ 3 ans plus tard, ce qui vous donnera 5 ans de reconnaissance. De plus, après les 3 ans d'abonnement, vous avez également droit à un tarif PROSE réduit grâce au label, ce qui vous permet de ne payer que 800 € par an au lieu de 1600 €. Dans 5 ans, cela représente un avantage de 4000 €.

Encore des questions?

- **Devons-nous payer qu'une seule fois pour le label ?** En effet : par reconnaissance, vous payez une fois, pas annuellement. Il n'y a pas de frais récurrents. A la fin de la période de validité, vous pouvez renouveler le label en introduisant une nouvelle demande aux tarifs en vigueur.
- **Si nous optons pour le label au niveau A, et qu'il s'avère que nous n'obtenons que B. Et alors ?** Vous recevrez alors le label au niveau B, mais vous paierez pour le niveau pour lequel vous avez postulé. Il est important que vous soyez suffisamment autocritique lors de l'auto-évaluation.
- **N'y a-t-il pas de coûts cachés ?** Non. Uniquement si une évaluation complémentaire doit être effectuée ou si une visite est programmée, des frais supplémentaires seront facturés et convenus à l'avance. Le tarif standard est de 300 € pour une séance de 2 à 3 heures (hors TVA), plus frais de déplacement éventuels.
- **Nous avons déjà de l'expérience avec un autre modèle. Est-il facile de changer ?** Cela dépend du modèle. Par exemple, si vous travaillez déjà avec un modèle dérivé de l'EFQM, vous pourrez changer de modèle sans effort. Vous devez cependant vous orienter vers une gestion intégrative de la qualité.
- **Pouvons-nous demander à AQARTO de nous évaluer ?** Nous le faisons uniquement sur la base d'une auto-évaluation. Une sélection doit être effectuée au moins six mois avant la demande du label, afin qu'il n'y ait pas de mélange avec le processus d'évaluation. Le coût d'un dépistage avec consultation sur place (3 heures) est de 800 € (ou 400 € pour les utilisateurs PROSE, hors TVA et hors déplacement).
- **Pouvons-nous faire appel à une formation et à un accompagnement ?** Cela est possible, mais pas avant ou pendant l'évaluation, car nous voulons éviter les interférences entre l'accompagnement et l'évaluation. Des formations en assurance qualité sont organisées par AQARTO. Il est conseillé de suivre une telle formation longtemps à l'avance.
- **Nous sommes une équipe de moins de 5 salariés. Peut-on obtenir le label ?** La méthode standard exige que 5 personnes de l'organisation effectuent l'auto-évaluation en ligne dans un premier temps. Cela peut également inclure des personnes engagées de manière indépendante dans l'organisation. Vous le signalez au préalable, afin que le dossier puisse être admissible. Lorsqu'il n'y a pas 5 personnes, une méthode d'auto-évaluation spécifique peut être convenue. La notation consensuelle est saisie numériquement en ligne et constitue la base du dossier.

Vous avez encore des questions? Contactez-nous.



En 2021, Reset a été la première entreprise de jobcoaching à recevoir le label sureplus A.

À droite : Steevliet a obtenu le label Surplus au niveau A en 2018. Le certificat a été officiellement décerné par le secrétaire général de l'Agence publique pour l'aide à la jeunesse.



Vous hésitez encore ?

Un label de qualité sureplus signifie la reconnaissance des efforts déployés pour mettre en œuvre efficacement une culture de qualité au sein de votre organisation. Cela signifie non seulement une reconnaissance publique qui peut être bénéfique pour les contrôles ou les inspections et l'établissement de partenariats, mais également une appréciation des efforts de tous les employés. Le label de qualité sureplus vise l'application d'une gestion de la qualité intégrative, centrée sur tous les aspects pertinents de votre organisation, en mettant l'accent sur les facteurs humains. Il est donc préférable de demander une reconnaissance si vous optez réellement pour un tel système d'assurance qualité dans votre organisation.

Le label de qualité sureplus vise une gestion de la qualité intégrative et durable et vous permet de progresser dans ce domaine. Des critères et des normes d'évaluation clairs vous permettent d'évaluer si vous êtes éligible au label. Ainsi, vous savez à l'avance où vous en êtes et vous pouvez évoluer dans la gestion de la qualité car vous savez sur quoi vous devez travailler pour atteindre un niveau supérieur. Plus votre assurance qualité est développée, plus le niveau et la durée de la reconnaissance sont élevés. Vous pouvez par exemple commencer par un niveau d'entrée C et progresser en deux ans jusqu'à un niveau B voire A⁺, valable pour 5 ans. Si vous disposez d'un compte PROSE, vous disposez de tous les outils nécessaires pour créer un système d'assurance qualité dès le départ.

N'hésitez pas à faire une comparaison avec d'autres labels en utilisant les 12 critères ci-dessous:

	sureplus label	autre label
Est-ce que je reçois dès le départ une information complète sur le coût du label ?	✓	☐
Existe-t-il un bon rapport qualité/prix ?	✓	☐
La procédure de certification est-elle basée sur une auto-évaluation ?	✓	☐
La candidature ne nécessite-t-elle qu'un travail administratif limité ?	✓	☐
Ai-je une vision claire des critères d'évaluation concrets ?	✓	☐
Est-ce que je reçois des informations claires sur la procédure d'évaluation ?	✓	☐
Le label a-t-il différents niveaux et la possibilité de grandir ?	✓	☐
L'organisation a-t-elle une affinité avec le secteur et notre groupe cible ?	✓	☐
Le label offre-t-il la possibilité de benchmarking (se comparer) ?	✓	☐
Le label vise-t-il une large reconnaissance d'une bonne pratique de qualité ?	✓	☐

Vous pouvez obtenir le label sureplus sans utiliser l'instrument PROSE. Dans la pratique, l'utilisation de PROSE conduira normalement à un niveau d'assurance qualité plus élevé et l'obtention du label sera donc également plus évidente. Plus d'informations peuvent être trouvées dans les brochures sur les sites web www.sureplus.eu et www.prose.eu

Numérique et léger à appliquer

Le cadre d'évaluation, la procédure d'évaluation et le coût du label de qualité sureplus sont entièrement expliqués dans cette brochure, il n'y a donc pas de surprises ni de malentendus. Avez-vous encore des questions? Nous sommes heureux d'y répondre. Souhaitez-vous tester l'auto-évaluation en ligne sans engagement ? Nous sommes heureux de vous donner un accès temporaire.

Nous nous efforçons d'assurer une gestion de la qualité efficace et efficiente. Nous évitons les charges administratives et maintenons les coûts à un niveau bas. Une gestion de bonne qualité doit également être réalisable et abordable pour toutes les parties concernées. En même temps, le label offre une marge d'ambition et de croissance : vous pouvez progressivement accéder à un niveau de reconnaissance supérieur.

Nous évitons les déplacements et utilisons au maximum la communication numérique et la consultation en ligne. Nous travaillons sans papier depuis 2020. On espère que vous n'imprimerez pas cette brochure. Vous pouvez toujours télécharger la version la plus récente. Vous pouvez transmettre cette brochure au format PDF à vos collègues, mais veuillez toujours suggérer à consulter le site web www.sureplus.eu.

Contactez-nous pour plus d'informations à info@prose.be



Comment on peut vous rendre service?

L'Agence AQARTO propose les services suivants:

Formation et conseil. Nous formons vos collaborateurs à l'assurance qualité et vous conseillons et vous assistons dans le développement et l'optimisation de votre système d'assurance qualité. Nous proposons des formations et organisons du coaching pour des organisations telles que des écoles, des hôpitaux et des institutions pour une assistance ou un accompagnement. Nous fournissons des conseils politiques aux agences européennes et aux organisations de réseaux.

Audit et évaluation. Nous effectuons des audits sur les politiques, processus et procédures de votre organisation et évaluons l'efficacité et l'efficience de votre système de gestion de la qualité. Nous avons été impliqués dans des activités d'accréditation pour des organisations nationales et européennes telles que ENQA, AEQES et EADTU. Nous avons été impliqués dans des audits d'établissements et d'agences nationales.

Support opérationnel. Si vous avez besoin d'une aide spécifique pour construire ou améliorer votre politique d'assurance qualité ou votre système de gestion de la qualité, ou si votre organisation a besoin de développer ou de réviser un système à partir de zéro, nous pouvons vous aider à le mettre en œuvre. Nous avons développé des manuels et des cadres de qualité pour des institutions telles que des universités, des organismes publics et des organismes nationaux en Europe, en Afrique et dans les Amériques.

Coaching d'équipe. Un domaine d'expertise spécifique concerne le coaching d'équipe, et plus particulièrement le travail d'équipe interprofessionnel, dans le contexte des soins de santé, des soins, de l'éducation et de la formation. Nous avons développé des cadres et des outils qui soutiennent les compétences collaboratives et interpersonnelles des membres de l'équipe.

La gestion de la communication. La communication est un pilier important dans toute organisation. Nous examinons les forces et les faiblesses de la communication interne et externe et signalons les opportunités d'amélioration. Nous nous concentrons sur la mise en œuvre de communications formelles, la gestion documentaire, les plateformes de communication et le fonctionnement des réunions et des équipes.

Plus d'infos sur www.aqarto.agency



© AQARTO sprl, tous droits réservés.

Wielewaalstraat 1, BE-9820 Merelbeke, Belgium
Route des Peyses 2021, F-07190 Issamoulenc, France

SUREPLUS et PROSE sont des marques de AQARTO sprl.

Tarifs dans cette brochure sont hors TVA et peuvent changer. Consultez le site web pour infos actuelles.

www.sureplus.eu et www.prose.eu