



MANUEL QUALITE

Approbation par le Conseil
d'administration du 19 juin 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Pariente', is written over the text area.

Signature du President Pierre Pariente

SOMMAIRE

1. Qui sommes-nous ?	4
1.1 Nos valeurs.....	4
1.2 Les principes de fonctionnement qui régissent l'ISQ	5
2. Notre système de management de la qualité	7
2.1 Notre politique en matière de qualité.....	7
2.2 Structure du Système de Management de la Qualité	8
2.3 Une organisation représentative et efficace.....	9
2.4 Le processus de certification.....	10
2.5 Le processus de qualification	11
2.6 La communication	12
3. La maîtrise des ressources et des compétences	12
3.1 Ressources financières.....	12
3.2 Ressources humaines et compétences.....	12
3.3 Infrastructures et moyens matériels	13
4. Amélioration - Revues de Direction	13
4.1 Audits internes	13
4.2 Non-conformités - Actions d'amélioration	13
4.3 Revues de Direction.....	13

Ce document présente le Système de Management de la Qualité de l'ISQ.

Il apporte une vue d'ensemble de notre organisation et des documents de référence en réponse aux exigences :

- **de la norme ISO/CEI 17065 pour les activités de certification de services,**
- **de la norme NF X50-091 pour les activités de qualification professionnelle.**

1. Qui sommes-nous ?

L'ISQ est une association Loi 1901, à but non lucratif, dirigée par des professionnels de la Formation et du Conseil en management, auxquels sont associés statutairement, dans les instances de décision, des prestataires, des acheteurs, des prescripteurs, et des représentants de l'intérêt général (représentants de l'Etat notamment).

L'association, organisme indépendant, a pour objet principal d'attribuer des certifications et des qualifications aux prestataires de services intellectuels dans les domaines d'activités suivants :

- la formation professionnelle,
- le conseil en management, recrutement, ressources humaines, informatique et systèmes d'information, études de marché, communication et relations publiques,
- et d'une manière générale tous domaines appelant des prestations de services intellectuels concernant ou en rapport avec les entreprises ou les structures, qu'elles soient publiques ou privées, leur gestion, leur organisation et/ou leurs activités.
-

Les certifications et les qualifications attribuées par l'ISQ, attestent de la compétence et du professionnalisme d'une structure pour réaliser une prestation déterminée. L'ISQ délivre ces certifications et qualifications pour les faire reconnaître en France et à l'étranger.

1.1 Nos valeurs

Pleinement conscient de son rôle vis-à-vis des prestataires et du marché, des enjeux et de l'importance de ses décisions, l'ISQ partage des **valeurs professionnelles** avec tous les intervenants au sein de ses instances.

Ces valeurs constituent des repères pour les prestataires qui grâce à leur certification ou qualification s'engagent ainsi à respecter la marque du professionnalisme.

La confiance est une finalité : la certification et la qualification sont de véritables contrats de confiance entre un prestataire et son client ou prospect, sous-tendant des relations équilibrées et une coproduction performante. Elles sont aussi l'expression de la relation de l'ISQ avec les entreprises de prestations de services intellectuels. Elles fondent la nécessaire transparence dans la relation entre postulant et auditeur ou Instructeur pour l'évaluation des dossiers de demande de certification et de qualification.

L'exigence des procédures de certification et de qualification est la condition de leur reconnaissance et de leur crédibilité pour le prestataire comme pour toutes les parties intéressées.

Ainsi, la certification de services et la qualification, mais à des niveaux différents, remplissent les rôles suivants pour :

- Les clients :
- Donner l'assurance de moyens techniques et humains, de compétences et d'expérience professionnelle (individuelle, collective) suffisants pour réaliser des interventions d'un niveau donné dans les catégories d'actions et dans les spécialités de formation.
 - Eclairer le choix de fournisseurs en phase de consultation.
 - Conforter la confiance dans la relation client/fournisseur.

Les prestataires :

- Faire reconnaître leur capacité à exercer une activité dans une spécialité ou un métier bien défini.
- Faire valider leurs références par un organisme extérieur.
- Inciter à améliorer leur professionnalisme.
- Conférer une notoriété attestée.

Les branches professionnelles :

- Clarifier les bases du professionnalisme nécessaires pour l'exercice d'une activité dans une spécialité ou un métier bien défini.
- Identifier les fournisseurs et leurs offres de prestations.
- Contribuer à une amélioration de l'offre de prestation d'un secteur d'activité.

L'ISQ est ainsi un puissant vecteur de diffusion des bonnes pratiques professionnelles auprès des entreprises de prestations intellectuelles, au travers des exigences de ses procédures d'audit et d'instruction des demandes de certification et de qualification. Par ailleurs l'ISQ favorise les relations, les réflexions et les échanges entre les responsables des structures certifiées ou qualifiées.

1.2 Les principes de fonctionnement qui régissent l'ISQ

L'ISQ est une association indépendante **sans lien juridique ou financier** avec quelque structure que ce soit.

Les **ressources financières** de l'ISQ proviennent à 99% des seules contributions financières liées aux demandes de certification ou de qualification, et des cotisations des membres de l'association.

L'ISQ est implanté dans des bureaux n'ayant aucun lien financier ou de proximité avec n'importe lequel des représentants des fonctions mandatées.

La non-discrimination

L'ISQ est **ouvert à toutes les candidatures** d'organismes quels que soient leur taille et leur statut et indépendamment de leur appartenance ou non à des organisations professionnelles, régionales ou autres.

Dans tous les cas, la certification ou la qualification ne peut être attribuée qu'à une personne morale ou à une personne physique en profession libérale.

L'impartialité

Elle est garantie par :

- **La représentation équilibrée des clients et des prestataires et des représentants de l'intérêt général** dans les Comités de certification de qualification ;
- Une **prise de décision collégiale** pour l'attribution, le maintien, la suspension ou le retrait de la certification ou de la qualification, faisant intervenir des membres bénévoles dans les collèges prestataires, clients et intérêt général ;
- La signature du **code de déontologie** par toute personne intervenant dans le processus de certification.

L'ouverture et la transparence

Des **représentants de l'intérêt général** (dont les ministères avec lesquels des protocoles ont été signés) siègent au sein des Comités de certification et de qualification.

La confidentialité et la sécurisation des données à contrôler

Conscient de détenir des informations à caractère sensible, l'ISQ a pris les dispositions suivantes :

- Tous **les personnels s'engagent par écrit** à la plus stricte confidentialité des informations portées à leur connaissance tout au long du processus de certification ou de qualification ;
- L'accès à l'ensemble des dossiers sur support papier ou dématérialisé des postulants, certifiés et qualifiés, est strictement contrôlé et sécurisé. Les archives papier sont confiées à une société d'archivage à laquelle ne peuvent avoir recours que des personnes dûment désignées ;
- Le **système d'information n'est accessible** qu'aux permanents et aux Auditeurs et Instructeurs identifiés et autorisés.

Si toutefois l'ISQ devait du fait d'obligations juridiques diffuser des informations à des tiers, les postulants, certifiés et/ou qualifiés concernés en seraient avisés.

2. Notre système de management de la qualité

2.1 Notre politique en matière de qualité

Les certifications et qualifications attribuées par l'ISQ offrent de solides points de repère reconnus par son environnement.

Déjà accrédité par le COFRAC pour la qualification des organismes de formation ou de conseil, selon la norme NF X50-091, l'ISQ devient également organisme de certification pour répondre aux évolutions du marché de la formation professionnelle et conforter cette reconnaissance.

- Notre action s'appuie sur une **bonne connaissance du marché** et de ses acteurs.
L'ISQ veille à la **représentativité des métiers** de services intellectuels au sein de ses instances.
- L'engagement de **grands acteurs de ce marché** au sein de l'ISQ lui confère une vraie **légitimité** ; la certification et la qualification, assurances de la capacité à faire... et à faire bien, prennent ainsi tout leur sens.
- Pour répondre aux exigences et aux évolutions de son environnement, l'ISQ est un **lieu d'échanges entre clients, prestataires** et représentants de l'intérêt général ;
- Enfin, les processus de certification et de qualification sont menés avec une **rigueur** et avec une **transparence** sans faille, dans le cadre d'une éthique stricte, sans passe-droit. C'est la condition indispensable de la confiance qui nous est accordée.
L'amélioration continue est une exigence forte de notre association.

Le **système de management de la qualité** nous oblige à une **remise en cause régulière de nos pratiques et de notre organisation**, afin de continuer à répondre aux besoins et attentes de notre environnement.

Les instances dirigeantes de l'ISQ se sont engagées à mettre en œuvre tous les moyens humains, techniques, financiers, nécessaires pour atteindre cet objectif.

Le Président : Pierre PARIENTE

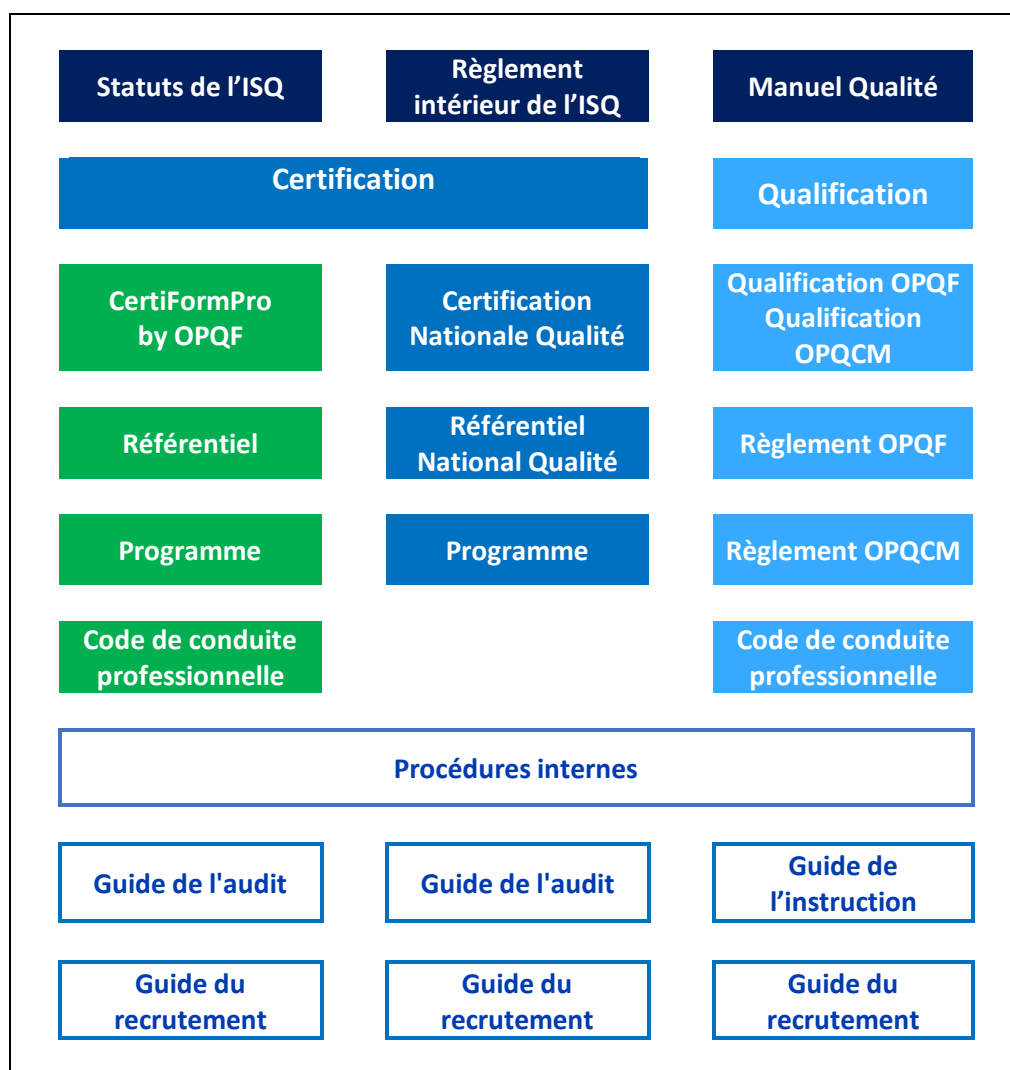



2.2 Structure du Système de Management de la Qualité

Le présent manuel qualité est mis à jour autant que de besoin par la Direction Qualité, en cohérence avec les exigences des normes de référence et les orientations des instances dirigeantes.

- L'original est approuvé par le Conseil d'Administration, signé par le Président, et conservé par la Direction Qualité.
- Il est diffusé selon les modalités décrites dans la procédure PO-06 et il est connu de chaque salarié ; la version à jour est en ligne sur le site Internet de l'ISQ.
- Il peut également être transmis aux clients ou à d'autres interlocuteurs en diffusion non contrôlée.

La documentation de référence est structurée de la manière suivante :



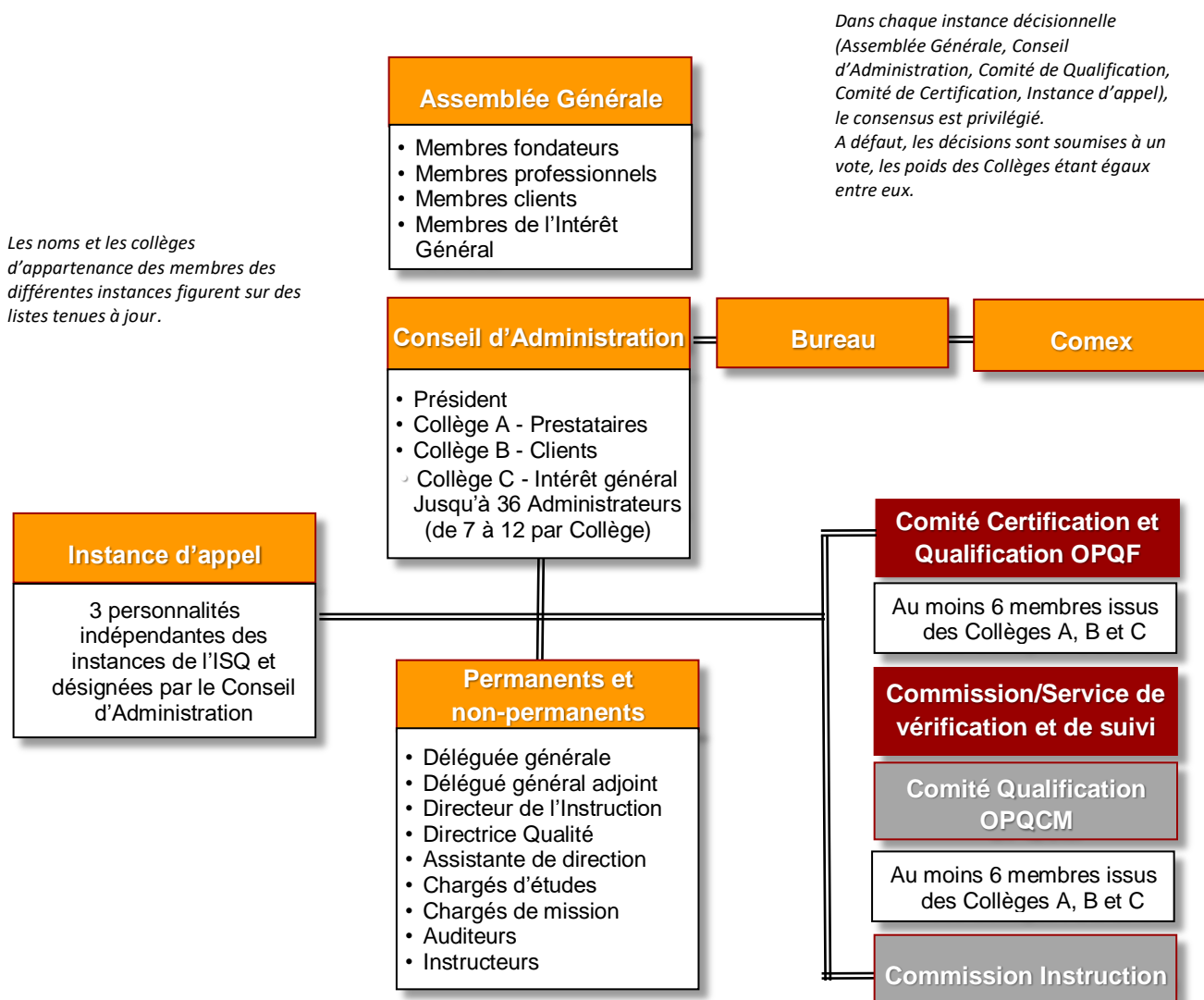
 Documents accessibles au public

 Documents internes

Cette documentation est gérée conformément aux dispositions décrites dans la **procédure PO-06**. Cette procédure inclut la description des modalités de classement et d'archivage des enregistrements, de leur création à leur destruction.

Les **documents concernant les processus de certification et de qualification** peuvent être transmis par courrier ou par mail sur simple demande.

2.3 Une organisation représentative et efficace



- Les **missions et responsabilités** des différentes instances sont décrites dans les **statuts** et le **règlement intérieur de l'ISQ**.
- Par ailleurs, la **procédure PO-01** précise les missions et responsabilités des permanents.
- Le **Comités de Certification** joue également le rôle de « **dispositif de préservation de l'impartialité** » au sens de la norme ISO/CEI 17065. En ce sens, il propose les politiques et principes relatifs à l'impartialité des activités de certification. Ses missions et attributions sont détaillées dans le Règlement Intérieur de l'ISQ.
- Les missions de **l'Instance d'appel** sont assurées par 3 personnalités choisies en fonction de leur compétence et de leur autorité morale.
- **La Direction Qualité a en charge le système de management de la qualité** et a autorité pour assurer que celui-ci est établi, mis en œuvre et maintenu conformément aux exigences de la norme ISO/CEI 17065.

2.4 Le processus de certification

La **certification de services** apporte l'assurance à toutes les parties intéressées que les prestations délivrées par un prestataire concourant aux développements des compétences, certifié par l'ISQ satisfont aux exigences spécifiées dans :

- Le référentiel « CertiFormPro by OPQF » dont l'ISQ est propriétaire.
- Le référentiel pour la Certification Nationale Qualité relatif :
 - Décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle,
 - Décret n°2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences,
 - Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail.

La durée de validité d'une certification est de **3 ans**.

Elle est attribuée sous réserve de conclusions satisfaisantes à un audit sur site, dont les modalités de réalisation sont décrites dans le programme associé au référentiel choisi.

Les conclusions de cet audit sont validées par une instance compétente au sein de l'ISQ.

Ce programme décrit les conditions du maintien de cette certification pendant sa durée de validité.

La surveillance :

La surveillance permet de vérifier que l'organisme satisfait toujours aux critères du référentiel et du programme de certification concernés.

Renouvellement :

A l'issue de la période de validité de sa certification, un organisme peut en demander son renouvellement. La procédure de renouvellement est identique à la procédure d'attribution initiale.

Suspension et retrait :

Les cas et modalités d'application sont décrits dans le Programme de certification de référence, disponible sur demande.

Appels et réclamations :

Les responsabilités et l'organisation mises en œuvre pour enregistrer et traiter contestations et réclamations sont décrites dans le Règlement intérieur ISQ et le programme de certification de référence.

2.5 Le processus de qualification

La **qualification OPQF ou OPQCM**, atteste de la compétence et du professionnalisme d'un organisme et de la présomption de sa capacité à réaliser une prestation dans une activité donnée. Les critères sont définis dans le Règlement de qualification concerné.

Ils sont répartis en 3 groupes :

- Légaux, administratifs et juridiques,
- Financiers,
- Techniques.

Elle comporte deux niveaux : la **qualification probatoire** et la **qualification professionnelle**.

La **qualification professionnelle** est attribuée à l'organisme postulant qui satisfait aux critères légaux, administratifs, juridiques et financiers ainsi qu'à ceux relatifs aux moyens humains et matériels et à ceux portant sur les références.

La qualification probatoire

La qualification probatoire est attribuée à une structure postulante si elle satisfait aux critères légaux, administratifs et juridiques ainsi qu'à ceux relatifs aux moyens humains et matériels mais ne dispose pas encore de références ou des références insuffisantes en nombre et/ou en qualité pour les prestations faisant l'objet d'une demande de qualification. Elle a une durée de validité d'un an renouvelable une fois. Au bout de deux ans, dans le cas où une référence satisfaisante est fournie ou si un contrat est en cours d'exécution, cette durée peut être prolongée d'une année supplémentaire, sinon la qualification probatoire est retirée.

La **durée de validité** d'une qualification est de **4 ans**.

Elle est attribuée sous réserve sous :

- du respect des critères détaillés dans les règlements de qualification
- des conclusions satisfaisantes de l'instruction.

Les conclusions de cette instruction sont présentées à la Commission d'instruction qui émet un avis circonstancié. Cet avis est ensuite soumis à la décision du Comité de qualification

Les obligations incombant aux Qualifiés sont détaillées dans un « **Code de conduite professionnelle** ». Leur non-respect les expose à la suspension ou au retrait de la qualification.

Renouvellement :

A l'issue de la période de validité de sa qualification, un organisme peut en demander le renouvellement. La procédure de renouvellement est identique à la procédure d'attribution initiale.

Suspension et retrait :

Les cas et modalités d'application sont décrits dans les Règlements de qualification.

Appels et réclamations :

Les responsabilités et l'organisation mises en œuvre pour enregistrer et traiter contestations et réclamations sont décrites dans le Règlement intérieur de l'ISQ et les Règlements de qualification.

2.6 La communication

L'ISQ tient à jour un **annuaire des Certifiés** et un **annuaire des Qualifiés**.

Les annuaires sont actualisés au fur et à mesure des décisions d'attribution, de suspension ou de retrait des certifications ou de qualifications.

Les activités de l'ISQ font l'objet de communications diverses, à titre d'exemple :

- Edition et diffusion de plaquettes de présentation.
- Animation d'un blog interactif sur le site internet.
- Participation à des manifestations, salons.
- Organisation de réunions, conférences, tables rondes, webinar.

La **communication interne** s'appuie sur les réunions des différentes instances et la participation de permanents à chacune d'elles permettant d'assurer une communication et une coordination efficaces.

3. La maîtrise des ressources et des compétences

3.1 Ressources financières

Un **budget** est établi chaque année par le Délégué Général et le Président, approuvé par le Conseil d'Administration puis par l'Assemblée Générale. Son exécution fait l'objet d'un suivi régulier.

Bilans et compte de résultat sont établis chaque année par un expert-comptable.

A la simple demande d'un membre du CA auprès du président, les comptes peuvent faire l'objet d'un audit à la charge de l'ISQ dans la limite d'une fois par an.

3.2 Ressources humaines et compétences

Chaque personnel est signataire du **Code de déontologie** traduisant un engagement de loyauté, de confidentialité et d'impartialité.

Les **compétences requises** pour les membres des différentes instances, les auditeurs et les instructeurs sont précisés dans le Règlement Intérieur de l'ISQ.

En ce qui concerne le personnel permanent de l'ISQ, les compétences requises sont décrites dans la procédure PO- 01.

Une attention particulière est portée au recrutement, à l'évaluation et au maintien des compétences (formation, ...) des personnes chargées de l'audit (certification) et de l'instruction (qualification) des demandes. Les dispositions correspondantes sont décrites dans :

- Les Guides de l'Instruction (qualification)
- Les Guides de recrutement des Auditeurs (certification)

Il est procédé à une évaluation régulière de leurs compétences.

3.3 Infrastructures et moyens matériels

L'ISQ dispose de l'ensemble des moyens techniques nécessaires à ses activités :

- **Informatique** : Les dispositions sont prises pour préserver autant que de besoin l'intégrité et la confidentialité des données informatiques d'une part, la continuité du service d'autre part. De plus, des sauvegardes sont effectuées régulièrement.

4. Amélioration - Revues de Direction

4.1 Audits internes

Ces audits permettent de s'assurer de l'**application**, de l'**adéquation** et de l'**efficacité du système de management de la qualité** et de contribuer ainsi à son amélioration. Un audit complet du système de management de la qualité est réalisé une fois par an.

Planifiés en revue de Direction, sur proposition du Délégué Général, ils sont réalisés par un **auditeur qualité confirmé** (éventuellement un prestataire externe) et dont l'indépendance par rapport aux processus de certification et de qualification est garantie.

Chaque audit donne lieu à un **compte-rendu** mettant en évidence les écarts entre le système qualité et les exigences des normes de référence.

Les dispositions correspondantes sont décrites dans la **procédure PO-14** : « Planifier et réaliser les audits internes »

4.2 Non-conformités - Actions d'amélioration

Les dysfonctionnements et non-conformités sont enregistrés et traités conformément aux dispositions figurant dans la **procédure PO-09** : Traiter les non-conformités, appels et réclamations - « Mettre en œuvre les actions d'amélioration ».

Ces dysfonctionnements, non-conformités, contestations, réclamations, écarts d'audit interne, sont régulièrement analysés par la Direction afin de mettre en place les **actions correctives** ou préventives appropriées.

Ces actions figurent dans le fichier « **Problèmes identifiés - Actions à mener** », qui permet d'en assurer le suivi et la réalisation.

4.3 Revues de Direction

Les revues de Direction sont menées avec la participation du Président de l'ISQ, des Présidents des Comité de Certification et de qualification, des Présidents de la Commission d'Instruction, de la Direction Qualité et d Délégué Général.

La fréquence minimum est **d'une réunion par an**.

Elles abordent les **thèmes suivants** :

- Résultats des audits internes et externes.
- Retours d'information des clients et des parties intéressées.
- Synthèse des contestations et des réclamations – Appels et plaintes.
- Retours d'information venant du Comité de certification, dans son rôle de dispositif de préservation de l'impartialité.
- Synthèse des non-conformités et dysfonctionnements
- Etat des actions préventives et correctives.
- Suivi des actions issues des revues de Direction précédentes.
- Synthèse de l'activité et résultats enregistrés.
- Bilan de la politique et des objectifs qualité B
- Changements pouvant affecter le système de management.

Les décisions prises permettent de statuer sur l'efficacité du système de management de la qualité, de le faire évoluer chaque fois et de maintenir sa cohérence.

Ces réunions sont également le cadre privilégié pour réviser la politique qualité, les objectifs, décider de leurs évolutions et examiner les besoins en ressources humaines.

Les **comptes-rendus** des revues de direction permettent le suivi des décisions.