

**ENGAGEMENT  
DE SERVICE**

**AFNOR CERTIFICATION**

# Référentiel Engagement de service

**Conseil en évolution professionnelle**

Le responsable de la certification Engagement de service

Nom : Yves PARIOT

Fonction : Responsable du Département Innovation et  
Développement

Date : 13/4/2015

Visa :



Référence : REF 263

Edition : 08 avril 2015

## **SOMMAIRE**

<b>I. LE DOMAINE D'APPLICATION</b>	<b>3</b>
<b>II. LE CONTEXTE GENERAL</b>	<b>4</b>
<b>III. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE</b>	<b>5</b>
<b>IV. LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION</b>	<b>15</b>
<b>V. LES MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS</b>	<b>18</b>
<b>VI. LES MODALITES DE COMMUNICATION</b>	<b>22</b>
<b>VII. DOSSIER DE CANDIDATURE</b>	<b>24</b>
<b>VIII. MODALITES D'ATTRIBUTION ET DE MAINTIEN DU CERTIFICAT ENGAGEMENT DE SERVICE</b>	<b>24</b>
<b>IX. GLOSSAIRE</b>	<b>28</b>

## I. LE DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel concerne les activités de service d'information, de conseil et d'accompagnement dont le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP).

Référentiel couvrant 4 thèmes d'engagements :

- Ethique,
- Accueil, Information dans le cadre du SPRO (Service Public Régional d'orientation),
- Conseil, Accompagnement,
- E-conseil.

### Définition du demandeur de la certification :

Le demandeur est une entité juridique (personne morale ou personne physique) réalisant des prestations de service d'information, de conseil et d'accompagnement en évolution professionnelle.

### Définition du demandeur multi site de la certification :

Entité présentant une fonction centralisée identifiée (dénommée ci après « siège ») au sein de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées et gérées, pour un ensemble de lieux d'accueil de proximité permanents au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement réalisées.

Ces lieux d'accueil de proximité doivent :

- Avoir la même personnalité juridique,
- Etre soumis à déclaration auprès de l'URSSAF ou équivalent,
- Réaliser tout ou partie des prestations de service définies dans le présent référentiel.

Conditions à respecter par le siège :

- Exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées,
- Avoir une maîtrise unique de la démarche qualité, c'est-à-dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur tout lieu d'accueil de proximité permanent qui lui est rattaché,
- Assurer que la démarche qualité répond aux exigences du référentiel et est appliquée,
- Déclarer avoir audité en interne tous les lieux d'accueil de proximité permanents avant l'admission,
- Recueillir et analyser les informations en provenance de tous les lieux d'accueil de proximité permanents ainsi que prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration.

## **II. LE CONTEXTE GENERAL**

### **2.1 Les FONGECIF**

Créés en 1983 les Fongecif sont des structures paritaires, interprofessionnelles et régionales qui sont reconnues en qualité d'Organismes Paritaires Agréés au titre du CIF (OPACIF).

Outre le financement des Congés formation, de validation des acquis de l'expérience et du bilan de compétence les Fongecif proposent aux salariés, aux ex CDD et aux intérimaires :

- Un accompagnement dans le choix de leur orientation professionnelle,
- Une information sur les dispositifs de formation, de validation, de bilan,
- Un appui à l'élaboration de leur projet.

(Art 2-15 de l'ANI du 05/12/2003)

Depuis la loi du 5 mars 2014, les Fongecif ont fait évoluer leur offre de service afin de répondre aux objectifs de la loi dont notamment la mise en place du Conseil en Evolution Professionnelle.

Les représentants des partenaires sociaux participent aux 27 Conseils d'administration et représentent le MEDEF, la CGPME, l'UPA, la CFDT, la CGT-FO, la CFTC, la CFECGC, la CGT.

La compétence de chaque Fongecif est régionale. Il existe donc une structure par région.

### **2.2 Le contexte de la Formation professionnelle**

A la suite de l'Accord National Inter Professionnel du 14 décembre 2013 et de la loi du 5 mars 2014 sur la formation professionnelle, les Fongecif ont décidé dans ce contexte en pleine évolution de lancer cette démarche de certification « Engagement de service » afin d'anticiper et préparer les Fongecif aux défis à venir.

### **2.3 Les objectifs et principes de la démarche**

Depuis Juin 2011 ils disposent d'une charte qui a mis en avant trois principes essentiels de l'identité du réseau :

- L'accessibilité des services,
- L'individualisation des services,
- Le professionnalisme des services.

Ce référentiel a pour objectif d'aller encore plus loin dans les engagements des Fongecif et d'intégrer les nouvelles dispositions liées à la réforme de la formation professionnelle dont le conseil en évolution professionnelle.

Ce référentiel a vocation à être mis en œuvre dans l'ensemble des Fongecif en tenant compte des spécificités et particularités régionales.

### III. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service par les articles L.115-27 à L.115-33 et R.115-1 à R.115-3 du Code de la consommation.

Activité	Engagements
ETHIQUE	1. Nos salariés respectent une charte de déontologie afin de gagner votre confiance et favoriser nos échanges.
ACCUEIL INFORMATION	2. Dès le premier contact, votre situation est prise en compte et nous vous aiguillons vers l'opérateur ou le service pertinent. 3. Vous bénéficiez d'une offre de service accessible et améliorée en permanence afin de conduire la réflexion sur votre évolution professionnelle. 4. A l'issue du premier contact, nous vous proposons un premier service de conseil au plus tard 20 jours ouvrés après ce premier contact. 5. Lorsque vous nous téléphonez, nous prenons en compte votre appel sous 30 secondes. 6. La proximité est importante pour vous, nous sommes présents dans votre département. 7. Sur les lieux d'accueil permanents vous disposez d'un espace information qui vous permet de trouver des informations concernant l'élaboration de votre projet. 8. Vous disposez d'un poste informatique avec accès gratuit à internet dans chaque site d'accueil permanent avec si nécessaire l'appui d'un professionnel.
CONSEIL ACCOMPAGNEMENT	9. Pour faciliter votre parcours professionnel, votre conseiller référent est disponible tout au long du processus de conseil et d'accompagnement. 10. Vous bénéficiez de prestations en accord avec vos besoins et un suivi régulier de l'élaboration de votre projet d'évolution professionnelle puis de sa mise en œuvre selon un calendrier défini en commun.
E- CONSEIL	11. Vous bénéficiez, si vous le souhaitez, de services à distance.

## 1 - Ethique

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en oeuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
1	<p>Nos salariés respectent une charte de déontologie afin de gagner votre confiance et favoriser nos échanges.</p>	<p>Nos services gratuits sont assurés du respect des principes suivants :</p> <p>→ <b>Confidentialité</b> L'organisme et ses collaborateurs ne divulguent pas à l'extérieur de l'organisme les informations données par le bénéficiaire dans le cadre des échanges oraux et écrits sauf accord écrit du bénéficiaire.</p> <p>→ <b>Ecoute – Objectivité – Respect des choix du bénéficiaire</b> Chaque collaborateur s'engage à être en permanence à l'écoute en toute objectivité et à favoriser un dialogue constructif avec le bénéficiaire. Chaque collaborateur s'engage à respecter la volonté et les choix du bénéficiaire.</p> <p>→ <b>Respect des engagements pris vis-à-vis des bénéficiaires</b> Chaque collaborateur s'astreint au strict respect des engagements pris avec le bénéficiaire.</p> <p>Chaque collaborateur s'engage à respecter les termes de cette charte en fonction des missions qui lui sont confiés. La charte est affichée sur nos lieux d'accueil permanents et accessible sur notre site internet.</p>	<p>Existence Charte de déontologie.</p> <p>Présence de l'accord écrit dans les cas où la réglementation ne prévoit pas de transmission de l'information (cas de la fiche de liaison)</p> <p>Vérification de l'intégration de la présentation de la charte dans le processus d'accueil du personnel.</p> <p>Vérification du respect charte via l'enquête de satisfaction.</p> <p>Vérification de l'affichage sur les lieux d'accueil permanents et la présence sur le site internet.</p>

## 2 - Accueil

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en oeuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
2	Dès le premier contact, votre situation est prise en compte et nous vous aiguillons vers l'opérateur ou le service pertinent.	<p>Quel que soit le type de contact, afin de répondre rapidement au besoin du bénéficiaire la personne en charge de l'accueil au point d'accueil permanent, à l'aide des scénarios d'accueil, identifie la situation du bénéficiaire et oriente celui-ci vers l'interlocuteur ou le service le plus adapté.</p> <p>Nous mettons en place un système de suivi et d'évaluation de la perception par le bénéficiaire de l'accueil et de l'information.</p>	<p>Vérification de l'existence et la mise en œuvre d'un scénario d'accueil.</p> <p>Entretien avec le personnel.</p> <p>Vérification de l'existence d'un annuaire interne et externe des opérateurs.</p> <p>Examen de l'enquête satisfaction bénéficiaires</p>
3	Vous bénéficiez d'une offre de service accessible et améliorée en permanence afin de conduire la réflexion sur votre évolution professionnelle.	<p><u>L'offre de service est lisible et formalisée</u> :</p> <p>Sur le site internet et sur les plaquettes papier, pour chacun des services, il est précisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'objectif,</li> <li>- Le Public / les conditions d'accès,</li> <li>- Les Modalités /le contenu.</li> </ul> <p><u>Évaluée</u> :</p> <p>Une évaluation du niveau de satisfaction du bénéficiaire est effectuée au moins une fois par an.</p>	<p>Examen de l'offre publiée sur le site internet.</p> <p>Vérification des plaquettes papier.</p> <p>Examen de l'enquête satisfaction bénéficiaires</p>

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en oeuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<p><u>Actualisée</u> :</p> <p>Une revue de l'offre est organisée annuellement et permet d'actualiser l'offre de service. Les éléments pris en compte lors de la revue sont notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une évolution réglementaire,</li> <li>- Un besoin d'amélioration issu soit de dysfonctionnements répétitifs soit de demandes Bénéficiaires.</li> </ul>	<p>Vérification de l'existence du dernier compte-rendu de la revue.</p>
4	<p>A l'issue du premier contact, nous vous proposons un premier service de conseil au plus tard 20 jours ouvrés après ce premier contact.</p>	<p>La personne chargée de l'accueil est apte à estimer le degré d'urgence exprimé par le bénéficiaire et de convenir avec lui de la date et du type du premier service (date enregistrée sur le système d'information).</p> <p>Des consignes sont formalisées dans le guide d'accueil ou dans les scénarios d'accueil sur les critères qui permettent de déterminer le degré d'urgence (ex : date de début de la formation souhaitée).</p>	<p>Examen de l'indicateur « taux de 1<sup>er</sup> service délivré dans les 20 jours ouvrés après le 1<sup>er</sup> contact.</p> <p>Examen du guide d'accueil ou des scénarios d'accueil et de leur application.</p> <p>Entretien avec la personne chargée de l'accueil dont la vérification de sa formation au poste.</p>



N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en oeuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
5	Lorsque vous nous téléphonez, nous prenons en compte votre appel sous 30 secondes.	<p>La prise de ligne initiale est réalisée est réalisée sous 30 secondes dans 80% des cas message de mise en attente en cas d'affluence au standard).</p> <p>Des scénarios d'appel sont formalisés et connus du personnel afin d'optimiser la durée des appels.</p> <p>Nous informons les bénéficiaires via le site internet des plages les plus favorables pour les contacts téléphoniques.</p> <p>Nous analysons régulièrement le nombre d'appels non aboutis afin d'adapter les moyens d'accueil téléphonique.</p> <p>Le rappel du bénéficiaire est proposé, si l'interlocuteur demandé n'est pas joignable immédiatement ou si une information doit être recherchée et/ou vérifiée avant d'être communiquée au bénéficiaire.</p>	<p>Examen de l'indicateur « 80% des bénéficiaires ont une réponse sous 30 secondes ».</p> <p>Réalisation d'appels mystère.</p> <p>Vérification de l'existence de scénarios d'accueil et de leur connaissance par le personnel.</p> <p>Vérification de la présence des plages horaires les plus favorables aux appels sur le site internet</p> <p>Examen du guide d'accueil et/ou des scénarios d'accueil.</p>

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en oeuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
6	La proximité est importante pour vous, nous sommes présents dans votre département.	<p>Nos lieux d'accueil permettent de garantir un accueil avec rendez-vous physique sur au moins un site par département.</p> <p>Les modalités d'accueil et services disponibles sur chaque site sont définis dans le guide d'accueil et communiqués aux bénéficiaires via l'accueil téléphonique et sur le site internet.</p>	<p>Vérification de la cartographie des implantations.</p> <p>Vérification et application du guide d'accueil.</p> <p>Examen du site internet.</p>
7	Sur les lieux d'accueil permanents vous disposez d'un espace information qui vous permet de trouver des informations concernant l'élaboration de votre projet.	<p>Un espace information est disponible et mis à jour en permanence afin que les bénéficiaires puissent consulter toute documentation adaptée vis-à-vis de leur projet.</p> <p>Au moins une personne est chargée de la mise à jour des informations mises à disposition dans cet espace.</p> <p>Les informations disponibles concernent notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la situation socio-économique du territoire,</li> <li>- la situation de l'emploi par secteur d'activité,</li> <li>- les métiers,</li> <li>- les dispositifs existants (services, prestations, formations).</li> </ul> <p>Ces informations sont disponibles dans chaque point d'accueil permanent et/ou sur le site internet (soit directement, soit via des liens vers des sites</p>	<p>Présence d'un espace d'information sur les lieux d'accueil permanents.</p> <p>Présence d'une personne en charge de la gestion des informations mise à disposition.</p> <p>Existence d'un Guide d'accueil (collecte, analyse et mise à disposition des informations vers les lieux d'accueil et d'établissement, actualisation et mise à disposition des informations)</p>

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en oeuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<p>internet spécifiques).</p> <p>Nous assurons la médiation des informations mises à disposition sous la forme d'entretiens, de réunions collectives ou d'ateliers.</p>	<p>Vérification de l'existence de services d'information.</p>
8	<p>Vous disposez d'un poste informatique avec accès gratuit à internet dans chaque site d'accueil permanent avec si nécessaire l'appui d'un professionnel.</p>	<p>Afin de permettre au bénéficiaire de rechercher des informations, au moins un poste informatique avec un accès internet est mis à la disposition des bénéficiaires.</p> <p>Si nécessaire le bénéficiaire peut bénéficier de l'appui d'un personnel de l'organisme pour l'aider à se repérer dans le paysage des informations, des services et des outils disponibles.</p>	<p>Vérification du fonctionnement du poste informatique et de l'accès à internet.</p> <p>Vérification de la disponibilité d'au moins une personne sur chaque site permanent.</p>

### 3 – Conseil Accompagnement

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en oeuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
9	<p>Pour faciliter votre parcours professionnel, votre conseiller référent est disponible tout au long du processus de conseil et d'accompagnement.</p>	<p>Le bénéficiaire bénéficie dès la phase conseil d'un conseiller référent qui sera son interlocuteur privilégié tout au long du processus de conseil et d'accompagnement du projet d'évolution professionnelle.</p> <p>Le conseiller référent, formé et compétent, est son interlocuteur privilégié et peut répondre à toutes ses demandes d'informations et sur l'avancement de son projet.</p> <p>Ses coordonnées sont remises systématiquement au bénéficiaire lors du 1<sup>er</sup> entretien.</p> <p>Les échanges avec le conseiller référent sont possibles via les entretiens, la messagerie électronique et le téléphone professionnel du conseiller.</p> <p>Pendant toute la phase de conseil et d'accompagnement le client est véritablement partie prenante. Au final c'est bien le client qui décide de son parcours</p> <p>En cas d'absence de réponse immédiate, le conseiller référent s'engage à s'assurer de la reprise de contact.</p>	<p>Vérification de l'enregistrement sur le système d'information du conseiller référent.</p> <p>Entretien avec un conseiller. Existence du plan de professionnalisation personnalisé des conseillers. Vérification de l'application de la procédure de qualification des conseillers. Existence de comptes-rendus de réunion d'équipe.</p> <p>Vérification existence carte de visite professionnelle.</p> <p>Vérification des échanges via messagerie électronique.</p> <p>Vérification de l'existence et de l'application de dispositions permettant la continuité du service.</p>

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en oeuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		En cas d'indisponibilité prolongée du conseiller référent, l'organisme désigne un nouveau conseiller référent.	Examen de l'enquête satisfaction bénéficiaires
10	Vous bénéficiez de prestations en accord avec vos besoins et un suivi régulier de l'élaboration de votre projet d'évolution professionnelle puis de sa mise en œuvre selon un calendrier défini en commun.	<p>Les besoins et les attentes des bénéficiaires sont questionnés et analysés lors de chaque entretien afin de s'assurer en permanence de la pertinence des services mis en oeuvre.</p> <p>A l'issue de chaque entretien de conseil ou accompagnement un plan d'action est co-construit et mis à jour sous la responsabilité du conseiller référent et transmis au bénéficiaire.</p> <p>Le conseiller référent rédige une synthèse des échanges à l'issue de chaque entretien de conseil ou d'accompagnement avec le bénéficiaire sur le système d'information afin d'assurer la traçabilité du parcours du bénéficiaire. Ceci afin de conserver l'historique du parcours et aussi faciliter les futurs entretiens (notamment si entretien avec un autre conseiller).</p> <p>A la fin de chaque entretien, le conseiller référent propose au bénéficiaire de fixer, s'il le souhaite, une date soit pour un nouvel entretien, soit pour un contact ponctuel (par téléphone ou courriel).</p>	<p>Guide Repères. Entretien avec un conseiller.</p> <p>Examen des plans d'actions personnalisés.</p> <p>Consultation du système d'information et des synthèses d'échanges.</p> <p>Examen de l'enquête satisfaction bénéficiaires</p>

#### 4 – E-Conseil

N°	Engagements de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en oeuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
11	Vous bénéficiez, si vous le souhaitez, de services à distance.	<p>Pour les services compatibles avec un travail à distance, l'organisme met en oeuvre cette modalité. Les services sur lesquels la modalité à distance est possible sont répertoriés et communiqués notamment sur le site internet.</p> <p>Les services à distance répondent aux mêmes exigences que ceux délivrés en présentiel (accessibilité, individualisation, professionnalisme et traçabilité des services).</p>	<p>Examen du site internet.</p> <p>Examen comparatif entre un même service réalisé en présentiel et à distance (via le système d'information).</p>

## IV. LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION

L'organisme a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service.

Dispositions d'organisation	Détail de la disposition	Méthode de contrôle et éléments de preuve
4.1 Responsabilités	<p>L'organisme a défini les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service listés ci-dessus dont notamment un organigramme.</p> <p>Ces responsabilités sont également formalisées dans le manuel « Engagement de service » ou sur des documents équivalents (fiche de poste).</p> <p>Un responsable de la démarche « Engagement de service » est désigné afin d'assurer le suivi et le pilotage de la démarche. Ses missions sont décrites en détail dans le manuel « Engagement de service ».</p>	<p>Vérification existence de l'organigramme. Interview Direction.</p> <p>Vérification existence du manuel et des fiches de poste.</p> <p>Vérification existence du poste</p>
4.2 Politique Qualité	<p>L'organisme via sa Direction définit sa politique qualité, ses objectifs et son engagement dans la démarche « Engagement de service ». Cet engagement figure dans le manuel « Engagement de service ».</p> <p>Des objectifs concrets sont définis par la Direction et formalisés dans un tableau de suivi des objectifs qualité.</p> <p>Celle-ci est diffusée et connue de tous (personnel et bénéficiaire concernés).</p>	<p>Vérification engagement et interview Direction.</p> <p>Vérification existence du tableau de suivi des objectifs qualité.</p> <p>Interview de membres du personnel.</p>

<b>Dispositions d'organisation</b>	<b>Détail de la disposition</b>	<b>Méthode de contrôle et éléments de preuve</b>
4.3 Organisation documentaire	<p>L'organisme a défini une organisation documentaire qui permet d'établir, de mettre à jour et de mettre à disposition des personnes concernées les documents de référence et également les outils d'enregistrements qui apporte la preuve de l'effectivité de la démarche.</p> <p>La description de cette organisation est disponible via le manuel « Engagement de service ».</p> <p>Les principaux documents de références sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le manuel « Engagement de service » et les documents associés.</li> <li>- Les plaquettes et documents décrivant l'offre de services et les prestations associées.</li> <li>- Les procédures, check-list et notes spécifiques.</li> </ul> <p>Concernant les enregistrements, une liste des enregistrements est formalisée et jointe en annexe du manuel « Engagement de service ».</p>	<p>Vérification de l'existence et de l'application de dispositions formalisées sur l'organisation documentaire.</p> <p>Vérification de l'existence de ces documents.</p> <p>Vérification de l'existence de la liste et d'exemples d'enregistrements.</p>
4.4 Information et formation du personnel	<p>L'organisme garantit le développement permanent du professionnalisme de ses intervenants.</p> <p>Les modalités d'information et de formation des collaborateurs sont décrites dans le manuel « Engagement de service » ou encore dans un document associé (plan de formation).</p>	<p>Vérification de l'existence de ces modalités et de leur effectivité.</p>



<b>Dispositions d'organisation</b>	<b>Détail de la disposition</b>	<b>Méthode de contrôle et éléments de preuve</b>
	<p>Les éléments qui sont à définir sont les suivants :</p> <p>La description du parcours d'intégration de tout nouveau collaborateur,</p> <p>Les modalités de recueil des besoins en compétences ainsi que le suivi et l'évaluation des formations,</p> <p>Les modalités d'information régulières et systématiques des collaborateurs afin de garantir l'actualisation des connaissances.</p> <p>Concernant les conseillers une procédure spécifique de qualification est formalisée afin de garantir la pertinence du conseil et de l'accompagnement sur l'ensemble de l'offre de services.</p> <p>Par ailleurs un tableau de polyvalence détaillé des collaborateurs concernés par la démarche « Engagement de service » est formalisé et tenu à jour afin de vérifier que la polyvalence est suffisante à chaque poste.</p>	<p>Vérification de l'existence de ces modalités et de leur effectivité.</p> <p>Vérification de l'existence de cette procédure et de son application.</p> <p>Vérification de l'existence et de la pertinence du tableau.</p>

## V. LES MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS

Modalités de suivi et de pilotage	Détail de la disposition	Méthode de contrôle et éléments de preuve
5.1 Audits internes	<p>L'organisme réalise ou fait réaliser au moins un audit par an :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur l'ensemble des engagements définis dans ce référentiel, sur les dispositions d'organisation et sur le pilotage de la démarche.</li> <li>- sur l'ensemble de son périmètre certifié</li> </ul> <p>C'est le responsable de la démarche « Engagement de service » qui organise la réalisation de ces audits internes. Les audits internes sont réalisés par des personnes qualifiées (internes ou externes à l'organisme). En cas d'intervenants internes, ces personnes doivent être indépendantes par rapport aux activités définies dans le champ de l'audit. Pour être qualifiés, les auditeurs internes doivent avoir suivi une formation à l'audit qualité et sur le présent référentiel. Les éventuels écarts relevés lors d'un audit interne sont analysés et traités à l'aide du plan d'amélioration (cf. §5.7).</p>	<p>Vérification de la définition des dispositions d'audit internes et de leurs mises en œuvre.</p> <p>Vérification de l'existence des attestations de formation.</p> <p>Exemples d'écarts suite à un audit interne présents dans le plan d'amélioration.</p>
5.2 Maîtrise des prestations externalisées	<p>Certains engagements impliquent l'intégration de prestataires externes à l'organisme. En fonction de la criticité des prestations, une procédure de surveillance de ces prestataires est formalisée et appliquée. La liste de ces prestataires figure en annexe de cette procédure. Un bilan est fait chaque année.</p>	<p>Vérification de l'existence, de l'application de la procédure et de la liste des prestataires concernés.</p> <p>Vérification de l'existence d'un bilan annuel.</p>

<b>Modalités de suivi et de pilotage</b>	<b>Détail de la disposition</b>	<b>Méthode de contrôle et éléments de preuve</b>
5.3 Enquêtes de satisfaction des bénéficiaires	<p>Afin de mesurer la satisfaction de ses bénéficiaires, l'organisme réalise des enquêtes auprès de ses bénéficiaires au moins 2 fois par an. Les modalités de réalisation des enquêtes sont définies dans le manuel « Engagement de service ».</p> <p>Une analyse des points forts et des points faibles est réalisée. L'organisme définit un pourcentage de satisfaction en deçà duquel des actions doivent être définies et intégrées au plan d'amélioration (cf. §5.7).</p>	<p>Vérification de l'existence, de l'application des modalités de réalisation des enquêtes et de l'analyse des résultats.</p> <p>Vérification de l'existence d'un seuil de déclenchement d'actions correctives.</p>
5.4 Traitement et suivi des réclamations des bénéficiaires	<p>L'organisme assure l'enregistrement et le traitement des réclamations écrites (courrier ou courriel) de ses bénéficiaires. La direction ou par délégation par un collaborateur désigné assure un traitement de ces réclamations dans un délai de 5 jours ouvrés.</p> <p>Le personnel qui recueille une réclamation orale, s'il n'a pas pu y répondre lui-même, transmet celle-ci par écrit à la Direction ou au collaborateur désigné qui y répondra dans le même délai qu'au paragraphe précédent.</p> <p>L'organisme fait une analyse des causes et met en place au besoin une action corrective.</p> <p>Si une action corrective est décidée suite à une réclamation, elle sera inscrite dans le cadre du plan d'amélioration.</p> <p>Un bilan des réclamations et des actions correctives correspondantes est réalisé et est intégré au plan d'amélioration (cf. § 5.7).</p>	<p>Vérification de l'existence et de l'application des dispositions de traitement et de suivi des réclamations.</p> <p>Interview de membres du personnel</p> <p>Vérification de la définition et la mise en œuvre d'actions correctives suite à des réclamations via le plan d'amélioration.</p> <p>Existence de ce bilan.</p>

<b>Modalités de suivi et de pilotage</b>	<b>Détail de la disposition</b>	<b>Méthode de contrôle et éléments de preuve</b>
<p>5.5 Indicateurs de pilotage de la démarche</p>	<p>Afin de garantir le respect des différents engagements, des indicateurs quantitatifs sont définis et suivis systématiquement afin de vérifier l'atteinte des objectifs fixés. Chaque indicateur fait l'objet d'un descriptif détaillé afin d'être compréhensible par tous. Pour chaque indicateur un objectif est défini. La pertinence des objectifs fixés est validée lors de l'audit externe. Si les objectifs sont atteints, cela permet de considérer que les engagements du référentiel sont respectés.</p> <p>Lorsque la valeur d'un indicateur n'est pas conforme à l'objectif fixé, il est nécessaire d'engager une action corrective. Un tableau de ces indicateurs est formalisé et tenu à jour via le tableau de suivi des objectifs qualité.</p>	<p>Vérification de l'existence des indicateurs et de la pertinence des objectifs.</p> <p>Vérification de l'existence d'actions correctives lancées suite à la dérive d'un indicateur. Vérification de l'existence du tableau et de son actualisation.</p>
<p>5.6 Revue annuelle de la démarche</p>	<p>Au moins une fois par an une revue de la démarche est organisée en présence de la Direction, du responsable de la démarche et du ou des responsables des activités concernées par les engagements.</p> <p>Cette revue analyse les résultats de la période précédente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilan sur le tableau de suivi des objectifs qualité,</li> <li>- Bilan des enquêtes de satisfaction des bénéficiaires et des réclamations,</li> <li>- Bilan des audits internes,</li> <li>- Bilan de réalisation du plan d'amélioration.</li> </ul>	<p>Vérification existence du compte rendu de la revue annuelle, de son contenu et de la pertinence des personnes présentes.</p>

<b>Modalités de suivi et de pilotage</b>	<b>Détail de la disposition</b>	<b>Méthode de contrôle et éléments de preuve</b>
	<p>Cette revue permet également de prendre des décisions pour la période à venir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolution sur les objectifs et indicateurs de pilotage,</li> <li>- Définition des actions à intégrer dans le plan d'amélioration.</li> </ul> <p>Cette revue fait l'objet d'un compte-rendu détaillé diffusé à l'ensemble des personnes concernées par la démarche.</p>	<p>Effectivité de l'actualisation du plan d'amélioration.</p> <p>Vérification diffusion du compte-rendu.</p>
<p>5.7 Traitement des écarts et plan d'amélioration</p>	<p>Les écarts sur les engagements sont détectés via :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la surveillance du respect des engagements,</li> <li>- les audits internes,</li> <li>- la mesure de la satisfaction des bénéficiaires et de leurs réclamations,</li> <li>- l'analyse de l'évolution des indicateurs de pilotage de la démarche.</li> </ul> <p>Les modalités de gestion des écarts sont définies dans le manuel « Engagement de service » ou dans un document associé.</p> <p>Le suivi et le traitement des écarts sont à la charge du responsable de la démarche en lien avec la Direction.</p>	<p>Vérification de l'existence et de l'application des modalités de gestion des écarts.</p>

## VI. LES MODALITES DE COMMUNICATION

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L115-28 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment dans l'article R-115-2.

Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 2007 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 17/12/2007).

Lorsque l'organisme fait référence à la certification de service, il peut distinguer 3 types de supports :

### 1) Certificat AFNOR Certification

Le certificat attestant de la certification des services de l'organisme est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- Le logo Engagement de Service et le nom de l'organisme certificateur,
- Le code du référentiel : REF-263,
- Le nom court du référentiel : Conseil en Evolution Professionnelle,
- L'activité sur laquelle porte la certification de service : les activités de service d'information, de conseil et d'accompagnement dont le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP).
- La liste des engagements de service certifiés en annexe

Le certificat est affiché dans les locaux permanents du bénéficiaire.

### 2) Supports destinés à communiquer sur la certification de service :

Il s'agit de tout support dont l'objet est la certification de service, par exemple : plaquette destinée à informer de la certification des engagements de service de l'entité, page sur le site internet, communiqué de presse.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- Le logo Engagement de Service comportant :
  - Le site internet d'AFNOR Certification : [www.afnor.org](http://www.afnor.org),
  - Le code du référentiel : REF- 263,
  - La désignation du référentiel (Conseil en Evolution Professionnelle),
  - La liste des Engagements certifiés
- L'activité sur laquelle porte la certification de service : les activités de service d'information, de conseil et d'accompagnement dont le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP).

### 3) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'organisme

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'organisme (papier à lettre, affiches, brochures, plaquettes, panneaux d'information pour salon, signatures courriel, site internet, newsletter, ...), doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo Engagement de Service comportant :
  - Le site internet d'AFNOR Certification : [www.afnor.org](http://www.afnor.org),
  - Le code du référentiel : REF- 263,
  - La désignation du référentiel (Conseil en Evolution Professionnelle),
  - Le nom de l'organisme certificateur.

Lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer :

Soit un extrait de la liste des principaux engagements de service,  
Soit les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur la certification de service.

✓ Toute communication sur le site internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.

✓ Dans le cas des services aux entreprises, cette communication est adressée aux entreprises bénéficiaires de la certification de service et n'aura pas pour vocation d'être étendue aux consommateurs grand public.

Dans tous les cas, l'organisme ne doit faire usage du logo ENGAGEMENT DE SERVICE que pour distinguer les services certifiés et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion avec ceux qui ne le sont pas.

✓ Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque « ENGAGEMENT DE SERVICE ».

✓ Les outils graphiques du logo sont disponibles dans l'espace client de l'organisme et auprès du service communication d'AFNOR Certification.

✓ Il est recommandé à l'organisme de soumettre préalablement à AFNOR Certification tous les documents où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE pour validation.

✓ Dans les cas de la publicité radio, Télévision l'organisme doit obligatoirement soumettre au préalable à AFNOR Certification tous les éléments (story-board ...) où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

✓ Toute suspension ou tout retrait du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

## VII. DOSSIER DE CANDIDATURE

Tout organisme candidat à la certification de service transmet son numéro de Siret et dépose une demande écrite de certification auprès d'AFNOR Certification.

Le dossier de candidature comporte à minima la liste des lieux d'accueil de proximité et leur adresse, un engagement de l'organisme à prendre connaissance et à respecter les modalités de certification, formalisé par la signature d'une proposition commerciale.

**Gestionnaire  
AFNOR  
Certification**

## VIII. MODALITES D'ATTRIBUTION ET DE MAINTIEN DU CERTIFICAT ENGAGEMENT DE SERVICE

### 1 - Etude de la candidature

Une analyse de la recevabilité pour la demande de certification de l'organisme est effectuée sur la base de la proposition commerciale.

**Gestionnaire  
AFNOR  
Certification**

### 2 - Audit initial de certification

L'audit est réalisé par un auditeur ou des auditeurs qualifié(s) par AFNOR Certification, choisi(s) en fonction de son (leur) expérience du secteur d'activité et formé(s) spécifiquement à l'audit ENGAGEMENT DE SERVICE.

**Auditeurs  
formés et  
qualifiés  
par AFNOR  
Certification**

La durée d'audit est liée à la taille de l'organisme et des sites concernés.

L'audit initial porte sur les points suivants :

- Respect des engagements de service,
- Mise en œuvre des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage garantissant le respect des engagements,
- Examen des résultats des enquêtes de satisfaction bénéficiaires

**Auditeurs  
formés et  
qualifiés  
par AFNOR  
Certification**

Les méthodes de contrôle et les éléments de preuve sont définis pour chaque engagement et disposition d'organisation, de suivi et pilotage, dans la 3ème colonne des tableaux des paragraphes IV, V, VI.

S'il le juge utile pour réaliser sa mission, l'auditeur peut compléter les méthodes de contrôle définies.

La procédure de certification multi-sites tient compte de règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les organismes multi-sites et s'applique dans le cas présent au demandeur présentant des lieux d'accueil de proximité permanents sous la même entité juridique.



Une méthode d'échantillonnage est appliquée pour calculer le nombre de « lieux d'accueil de proximité permanents » audités : soit x le nombre de « lieux d'accueil » entrant dans le calcul.

L'échantillon de « lieux d'accueil permanents » audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$\langle n = \sqrt{x} \rangle$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

\* Constitution de l'échantillon :

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification.

**Pour le reste, la sélection est guidée par les critères suivants :**

- les résultats des contrôles internes
- l'analyse des réclamations bénéficiaires
- les variantes d'activité et de taille
- la dispersion géographique.

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des lieux d'accueil de proximité permanents si l'audit de la structure centrale ne présente pas de non-conformité majeure.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs lieux d'accueil de proximité permanents de l'échantillon, AFNOR Certification demande à la structure centrale de faire une recherche systématique sur l'ensemble des lieux d'accueil de proximité permanents et d'apporter les actions correctives nécessaires. Dans ce cas, AFNOR Certification procède à des audits sur un échantillon complémentaire. La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : nombre de lieux d'accueil de proximité permanents sur lesquels l'écart est constaté + 1.

A l'issue de l'audit, le responsable d'audit élabore le rapport d'audit et remet à l'organisme, s'il y a lieu, des fiches d'écart appelant une réponse de l'organisme.

### **3 - Prise de décision**

Le responsable d'audit soumet son rapport d'audit à AFNOR Certification.

En cas de dossier demandant interprétation, l'avis d'un Groupe d'Evaluation et de Décision composé d'experts dans le domaine des services peut être sollicité. Dans ce cas, le Groupe d'Evaluation et de Décision examine le rapport d'audit et propose une décision.

AFNOR Certification délivre alors le certificat, après décision pour une durée de 3 ans.

**Auditeurs  
formés et  
qualifiés  
par AFNOR  
Certification**

**AFNOR  
Certification /  
Groupe  
d'Evaluation  
et de Décision**

**Gestionnaire  
AFNOR  
Certification**

#### 4 - Maintien de la certification

AFNOR Certification réalise, durant la période de validité du certificat, 2 audits de suivi selon les mêmes modalités que l'audit initial.

L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de suivi porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**
- résultats des enquêtes de satisfaction bénéficiaires et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

La règle d'échantillonnage à respecter : soit x le nombre de lieux d'accueil de proximité permanents entrant dans le calcul.

L'échantillon de lieux d'accueil de proximité permanents audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$< n = 0,6\sqrt{x} >$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

La méthodologie de constitution de l'échantillon est identique à celle de l'audit initial.

Après chaque audit de suivi, le dossier de maintien de la certification est analysé par AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

#### 5 - Renouvellement de la certification

Sur demande du client, un nouveau cycle de certification est réalisé par AFNOR Certification durant lequel des audits sont réalisés chaque année.

Les audits se déroulent selon les mêmes modalités que l'audit initial.

L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de renouvellement porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et

**Gestionnaire  
AFNOR  
Certification /  
Auditeurs  
formés et  
qualifiés par  
AFNOR  
Certification**

**AFNOR  
Certification**

dans le règlement d'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**

- résultats des enquêtes de satisfaction bénéficiaires et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

La règle d'échantillonnage à respecter : soit x le nombre de lieux d'accueil de proximité permanents secondaires entrant dans le calcul.

L'échantillon de lieux d'accueil de proximité permanents audités (n) peut être calculé de la façon suivante, s'il n'y a pas eu de problème majeur au cours de l'audit précédent :

$$< n = 0,8\sqrt{x} >$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

La méthodologie de constitution de l'échantillon est identique à celle de l'audit initial.

Après l'audit de renouvellement, le dossier est analysé par AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

Les audits de suivi suivants respectent les règles définies aux paragraphes 4.

**Gestionnaire  
AFNOR  
Certification /  
Auditeurs  
formés et  
qualifiés par  
AFNOR  
Certification**

**AFNOR  
Certification**

## IX. GLOSSAIRE

### 9.1 Définitions relatives à la profession

- **Conseil en Evolution Professionnel** : Le CEP a pour ambition de favoriser l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel des actifs. Ce conseil facilite l'élaboration et la concrétisation des projets personnels d'évolution professionnelle des actifs qui en expriment le besoin et contribue à accroître leurs aptitudes, compétences et qualifications professionnelles.

- **Manuel « Engagement de service »** : Document décrivant l'organisation de l'organisme et les dispositions mise en œuvre dans le cadre de la démarche « Engagement de service ».

Pour les organismes qui ont lancé une démarche de certification de type ISO 9001, le manuel qualité est le document équivalent au manuel « Engagement de service ».

- **Lieu d'accueil permanent** : siège et antennes fixes (avec personnel de l'organisme en permanence) dans lesquels les clients peuvent être accueillis sans rendez-vous.

### 9.2 Définitions relatives à la certification de service

#### **Accréditation :**

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005)

#### **Actions correctives :**

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **détectée**.

#### **Actions préventives :**

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **identifiée comme potentielle**.

#### **Audit :**

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

#### **Document (qualité) :**

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient. Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

**Enregistrement (qualité) :**

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

**Extension :**

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle la certification ENGAGEMENT DE SERVICE est étendue à un nouveau service ou à un service modifié.

**Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) :**

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis. Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

**Note** : un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré. Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné.

**Note** : il existe deux grands types d'indicateurs qualité, les indicateurs de performance internes d'un côté, les indicateurs de satisfaction client de l'autre

**Note** : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

**Méthode de mesure :**

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

**Note** : dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

**Mode de preuve :**

Façon de démontrer de manière objective et fiable à l'organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

**Note** : l'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve

**Niveau de performance :**

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

**Retrait :**

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon de la certification par l'organisme.

**Suspension :**

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par l'organisme.