

Manuel Qualitop Informations et Processus de certification

Fournisseurs

Document inhérent

Structure du manuel

Le présent manuel Qualitop s'adresse d'une part aux fournisseurs de services et de promotion de la santé qui souhaitent obtenir ou renouveler leur certification selon la procédure Qualitop et d'autre part aux certificateurs Qualitop.

Il est composé comme suit :

I. INFORMATIONS ET CONTEXTE	4
I.1. LE DÉVELOPPEMENT ET LES OBJECTIFS DE QUALITOP	4
I.2. QUALITOP SOUTIENT ET ENGAGE LES PRESTATAIRES	4
I.3. ORIENTATION DE BASE	4
I.4. CHAMP D'APPLICATION	5
I.5. STRUCTURE ET PRINCIPES IMPORTANTS	5
I.6. ORIENTATION DU FOURNISSEUR	6
II. DESCRIPTION DU PROCESSUS D'AUDIT	7
II.1.1. LIBRE CHOIX DU CERTIFICATEUR	7
II.1.2. QU'EST-CE QU'UNE UNITÉ DE CERTIFICATION ?	7
II.1.3. QUEL EST L'EFFORT POUR UNE CERTIFICATION ?	7
II.1.4. PEUT-ELLE ÊTRE COMBINÉE AVEC D'AUTRES CERTIFICATS QM?	8
II.1.5. COMBIEN DE TEMPS UN CERTIFICAT EST-IL VALIDE?	8
II.2. FRAIS	8
II.2.1. EXIGENCES POUR LA CERTIFICATION	9
II.3. FONCTION DU CERTIFICATEUR	10
II.3.1. ANALYSER LES DOCUMENTS	10
II.3.2. AUDIT SUR SITE	10
II.4. RECOURS	10
II.5. TRAITEMENT DES PLAINTES DES CLIENTS	10
II.6. PROCESSUS DE CERTIFICATION INITIALE OU DE RECERTIFICATION	11
II.7. PROCESSUS DE L'AUDIT INTERMÉDIAIRE	12
II.7.1. GARDER À L'ESPRIT LORS DE L'AUDIT DE CERTIFICATION	13
II.7.2. GARDER À L'ESPRIT LORS DE L'AUDIT INTERMÉDIAIRE	13
II.7.3. RAPPORT DE CERTIFICATION ET DÉCISION	14
III. DÉFINITIONS	15
MENTIONS LÉGALES	18

Préambule

Le label Qualitop est décerné aux fournisseurs de services et de promotion de la santé, qui répondent aux critères de qualité requis. Le contrôle de ces critères sont effectués par un agent de certification indépendant.

swiss active est propriétaire du label Qualitop et le président de Qualitop a la gestion globale, la supervision et le contrôle de la gestion de Qualitop. En outre, il existe un groupement de normalisation indépendant qui est à nouveau compilé en fonction de la norme. Il crée les critères de certification.

Le présent manuel régit le déroulement et les conditions requises pour être certifié avec succès en tant que fournisseur de services et promotion de la santé.

Les exigences sont basées sur des conditions préalables spécifiques en matière d'activité, de personnel et de formation, sur une offre efficace et sûre pour la santé de la part des fournisseurs qui promeuvent l'activité physique et de la santé.

Les aspects relatifs à la **sécurité** et à **l'efficacité** de **l'offre** ainsi qu'à la **qualité de l'encadrement de la formation** sont au premier plan. La liberté commerciale du fournisseur est ainsi préservée autant que possible.

Logo QUALITOP et utilisation du nom

Les règles d'utilisation du logo QUALITOP sont élaborées par un groupe de travail « Utilisation du logo QUALITOP et du nom QUALITOP », qui a été utilisé par swiss active et elles sont répertoriées dans un document séparé.

I. Informations et contexte

I.1. Le développement et les objectifs de Qualitop

Qualitop a été fondée en 1996 par le docteur G. Bachmann (anciennement Helvetia) P. Eigenmann (Premium Certification Solutions GmbH) au nom des assureurs maladie Concordia, Helvetia, KFW Winterthur et SWICA en tant qu'association conformément à l'article 60 et suivants ZGB (Code civil suisse).

Le label Qualitop est géré et représenté par le groupe d'intérêt IG Fitness Suisse depuis 2015. IG Fitness est composé de représentants clés de la promotion de l'activité physique et de la santé.

Qualitop est le label d'assurance qualité le plus connu et le plus répandu dans le secteur de la promotion de l'activité physique et de la santé en Suisse. Qualitop confirme la valeur des fournisseurs d'offres de services et de promotion de la santé sur le marché. Le label est bien implanté dans toute la Suisse.

I.2. Qualitop soutient et engage les prestataires

Avec la certification, les fournisseurs d'offres de services et de promotion de la santé s'engage à maintenir, évaluer et développer davantage la qualité des facteurs pertinents de ses services. Le label Qualitop rend cet engagement visible.

Le certificat Qualitop distingue les bons fournisseurs d'offres de services de l'activité physique et de la santé et poursuit trois objectifs primordiaux :

- ▲ Améliorer la transparence de la description de l'offre pour la promotion de l'activité physique et de la santé pour les consommateurs.
- ▲ Assurer la qualité des prestataires qui font la promotion de l'activité physique et de la santé selon les normes pertinentes du marché et promouvoir une optimisation continue.
- ▲ Créer une base pour les décisions officielles (agrément de l'offre de formation collective et individuelle, subventions, etc.).

I.3. Orientation de base

Qualitop répond aux exigences communes d'un système de gestion de la qualité :

- ▲ **Orientation du processus** : l'accent est mis sur les processus décisifs pour la gestion et la prestation de services qui font la promotion de l'activité physique et de la santé.
- ▲ **Orientation client** : les normes Qualitop reflètent principalement la perspective du client.
- ▲ **Efficacité** : la promotion de l'activité physique et de la santé sont pris en compte dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des offres.
- ▲ **Évaluation** : le développement systématique de la qualité par l'auto-évaluation et la certification.

I.4. Champ d'application

Les exigences de la norme relative aux prestataires spécifient les exigences minimales pour la fourniture de prestations de la promotion de l'activité physique et de la santé. Cependant, cette norme relative aux prestataires s'applique uniquement aux services dans le domaine de la promotion de l'activité physique et de la santé qui sont accessibles au public et qui peuvent être utilisés.

Mouvement, activité physique, sport : la mobilité comprend toute activité physique exercée par les muscles squelettiques qui entraîne une augmentation de la consommation d'énergie. Cette définition volontairement large peut comprendre l'activité physique et d'autres types de mouvements. Pour les effets bénéfiques de l'activité physique sur la santé, l'activité totale pendant une certaine période de temps est décisive. Le domaine de l'activité physique est souvent différencié : dans et autour de la maison, lors de déplacements, au travail ou pendant les loisirs. Le sport est donc une forme particulière d'activité physique qui peut avoir un certain caractère ludique ou compétitif : aujourd'hui, d'autres activités de loisirs liées à l'exercice, telles que la randonnée, sont souvent considérées comme un sport. (BASPO, 2013)

Activité physique ayant des effets positifs sur la santé : En anglais : Health-Enhancing Physical Activity (HEPA). Toute forme d'activité physique qui améliore la santé et qui a le moins d'effets secondaires indésirables possible est bénéfique pour la santé. Les exercices efficaces pour la santé se caractérisent par leur intensité, leur durée et leur fréquence. (BASPO, 2013)

« Exercice » : le terme « exercice » utilisé dans les pays anglophones se traduit également en français. En règle générale, il décrit un entraînement physique intense visant à améliorer la forme physique et la santé. (BASPO, 2013) On entend généralement par exercice un entraînement structuré, c'est-à-dire une activité physique qui a lieu à un moment et dans un lieu planifié avec des exercices de durée planifiée, d'une certaine intensité et fréquence.

Vous trouverez de plus amples informations sur la promotion de la santé sur le site Web Gesundheitsförderung.ch.

I.5. Structure et principes importants

Qualitop propose à l'industrie du sport et de la santé une base qualitative sur la façon de contrôler et d'améliorer continuellement leurs processus et offres ou de les optimiser. Le présent manuel décrit les exigences auxquelles un fournisseur certifié Qualitop doit répondre.

Il existe six niveaux de critères Qualitop. Chaque niveau de critères Qualitop comprend un certain nombre de normes Qualitop. Les normes Qualitop décrivent certaines exigences à respecter. Il en résulte des indicateurs typiques qui rendent la mise en œuvre de l'exigence reconnaissable. Avec une auto-évaluation et des justificatifs basés sur les données, le fournisseur rend visibles les exigences décrites dans le cadre de la certification Qualitop.

Principes importants lors de l'utilisation de Qualitop :

- ▲ Les exigences s'appliquent à la personne morale ou physique qui assume la responsabilité contractuelle conformément à l'article 97 OR (droit des obligations), c'est-à-dire avec laquelle le client final a conclu le contrat. C'est le droit suisse. Ceux qui ne sont pas responsables de la prestation n'ont pas à s'assurer que les exigences sont respectées.
- ▲ Le droit suprême (lois, ordonnances, normes, etc.) doit être vérifié, pris en compte et respecté par le prestataire de services.
- ▲ Tous les services d'un prestataire de formation certifié répondent aux exigences minimales de Qualitop.
- ▲ Des exemples de différents aspects sont donnés pour les exigences et les indicateurs. Ils servent de guide. Ces énumérations ne sont pas exhaustives et elles peuvent être complétées au cas par cas. En revanche, selon la taille du prestataire de services ou le type d'offre, tous les aspects ne sont pas applicables.
- ▲ Les exigences de Qualitop s'appliquent également dans le cas où la prestation ou une partie de celle-ci est fournie par un formateur / spécialiste externe (les prestations sont achetées par le prestataire qui fait la promotion de l'activité physique et de la santé qui les propose).

I.6. Orientation du fournisseur

Le nouveau système de réglementation des interventions de style de vie qui favorisent l'activité physique et la santé est axé sur les prestataires, c'est-à-dire qu'après un contrôle objectif et neutre de sélection (= certification) pour les soi-disant « listes de prestataires privilégiés », il existe des prestataires d'interventions de mode de vie favorisant la santé.

II. Description du processus d'audit

Après des préparatifs appropriés, un fournisseur se présente à la certification initiale. Un organisme de certification, qui dispose d'une accréditation valide par Qualitop, effectue l'audit respectif sur place. Dans la perspective de cet audit, il/elle reçoit déjà de nombreux documents et informations envoyés auparavant par le prestataire.

À l'issue du processus de certification réussi, le fournisseur reçoit un certificat Qualitop. Il est valable pendant trois ans.

Ensuite, une recertification avec un nouvel audit doit être effectuée. Un audit intermédiaire est réalisé chaque année. Après chaque audit, l'organisme de certification crée un rapport d'audit détaillé qui répertorie les écarts par rapport aux normes Qualitop et qui contient des informations et des recommandations.



Inscription et
offre

II.1.1. Libre choix du certificateur

Les certificats Qualitop sont reconnus dans toute la Suisse. Les prestataires qui font la promotion de l'activité physique et de la santé peuvent choisir librement le certificateur agréé par le label Qualitop. Une liste à jour [des certificateurs](#) accrédités est publiée sur le site web www.qualitop.ch.

II.1.2. Qu'est-ce qu'une unité de certification ?

En principe : Qualitop est un certificat pour les organisations ou les prestataires individuels (structure et déroulement). Chaque site d'un fournisseur est considéré comme une unité de certification. Dans le cas de grandes organisations, il peut être souhaitable de définir les différents services comme étant des unités de certification distinctes :

- ▲ si plusieurs directions indépendantes sont utilisées
- ▲ si le fournisseur de services complets n'est pas certifié
- ▲ si les formes organisationnelles sont différentes (structures de gestion décentralisées)
- ▲ si un système d'offre distinct est utilisé et diffère du système d'offre du fournisseur global (systèmes d'évaluation décentralisés)

Elle s'oriente aux dispositions applicables. Dans les cas critiques, Qualitop a le pouvoir de décision.

II.1.3. Quel est l'effort pour une certification ?

L'effort initial pour un certificat valable trois ans dépend principalement de l'étendue des services de l'organisation ou du fournisseur et du degré de maturité de leur système de gestion de la qualité.

II.1.4. Peut-elle être combinée avec d'autres certificats QM?

Les prestataires qui disposent déjà d'un autre système de gestion de la qualité certifié (par exemple ISO 9001;) et détiennent les certificats correspondants ne reçoivent pas automatiquement un certificat Qualitop. Le contrôle du respect des critères de qualité doit être effectué selon la procédure documentée dans le présent manuel.

Avoir un certificat différent réduit généralement l'effort interne requis pour obtenir la certification Qualitop. Lorsque la certification est combinée à une autre norme, des synergies peuvent être utilisées.

II.1.5. Combien de temps un certificat est-il valide?

Un certificat Qualitop est valable au maximum trois ans à compter de la date de délivrance. Le certificat Qualitop peut être renouvelé avant son expiration.

En cas de renonciation à une recertification (ou non effectuée au moins 14 jours avant l'expiration du certificat), le certificat Qualitop expire après la période de validité. L'organisation ou le fournisseur ne peuvent plus faire référence à Qualitop sous quelque forme que ce soit. Le certificat Qualitop ne doit plus être utilisé. L'inscription dans le registre central des prestataires certifiés (voir www.qualitop.ch) sera supprimée.

II.2.Frais

Différentes procédures sont utilisées pour les fournisseurs de différentes tailles. Le facteur déterminant utilisé à cet effet est le nombre de sites. Le tableau suivant peut être utilisé afin de vérifier quelle procédure est utilisée. Si un fournisseur a une structure de groupe ou similaire, il devrait être possible de résumer les tâches au niveau du groupe de manière à ce que l'approche de ces tâches ne soit requise qu'une seule fois. S'il y a plus de 50 emplacements, les frais de la procédure C sont à nouveau encourus pour les autres emplacements.

	Procédure A 1 à 3 Sites	Procédure B 4 à 10 Sites	Procédure C 11 à 50 Sites
Examen du fournisseur <i>1x tous les 3 ans</i>	CHF 3'000.00	CHF 4'750.00	CHF 7'250.00
Lieu de l'examen par site, 1x tous les 3 ans	CHF 915.00		

Les membres de swiss active bénéficient d'une réduction de 15 % sur tous les prix hors Frais de voyage et TVA.

Si votre entreprise ne possède pas encore de numéro ZSR (VVG), il y a une redevance unique de Sasis AG pour l'attribution d'un nouveau numéro ZSR pour la facturation auprès des assureurs maladie et pour les contributions de prévention aux abonnements de remise en forme de l'assurance complémentaire volontaire (VVG). La redevance annuelle de la licence ZSR sera alors facturée séparément.

Des frais supplémentaires extraordinaires importants (contrôle supplémentaire sur place en raison de graves écarts) qui vont au-delà du cadre spécifié peuvent être facturés.

II.2.1. Exigences pour la certification

		Procédure A	Procédure B	Procédure C
Certification initiale ou Recertification	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Vérifier les exigences et le concept de mise en œuvre ▲ Déterminer l'état de la norme de qualité ▲ Créer un rapport, délivrer le certificat 	Audit sur site	Audit sur site	Audit sur site
1. Audit intermédiaire	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Vérifier les exigences et le concept de mise en œuvre ▲ Créer un rapport bref 	Conférence téléphonique	Audit sur site	Audit sur site
2. Audit intermédiaire	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Vérifier les exigences et le concept de mise en œuvre ▲ Créer un rapport bref 	Conférence téléphonique	Conférence téléphonique	Audit sur site
Examen du site	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Vérifier les exigences et le concept de mise en œuvre ▲ Créer un rapport bref 			

II.3. Fonction du certificateur

II.3.1. Analyser les documents

Le certificateur vérifie la documentation fournie et note des commentaires sur le contenu du test individuel et formule des questions approfondies pour l'audit sur site.

II.3.2. Audit sur site

Sur la base des résultats de l'examen du dossier, il approfondira certains sujets, demandera des informations complémentaires et/ou, sur la base des constats, il formulera des remarques et/ou des mesures correctives. Le certificateur effectue également l'audit intermédiaire sur site ou par conférence téléphonique. Les résultats de l'audit intermédiaire sont communiqués dans un rapport.

II.4. Recours

Si la décision de certification est rejetée, le fournisseur a la possibilité de déposer un recours. L'autorité de recours est définie dans un règlement distinct.

II.5. Traitement des plaintes des clients

Si les clients ou autres groupes d'intérêt des prestataires certifiés Qualitop se plaignent auprès de Qualitop, la procédure suivante est appliquée :

- ▲ La plainte doit être transmise à Qualitop, Qualitop clarifiera dans quelle mesure la plainte est justifiée. Si la plainte ne peut pas être étayée et n'est donc pas justifiée, elle sera communiquée à la personne ou à l'organisation concernée et aucune autre mesure ne sera prise.
- ▲ Si la plainte est justifiée, elle sera transmise au certificateur. Le certificateur clarifie la situation avec le prestataire concerné et informe la Commission Qualitop par écrit. Lors du prochain audit, l'agent de certification vérifiera à nouveau les faits de plus près et sur place. Les coûts du travail supplémentaire sont à la charge du fournisseur.

II.6. Processus de certification initiale ou de recertification

Fournisseur	Agent de certification	Bureau
1. Prise de contact <ul style="list-style-type: none"> ▲ Prise de contact et pré-inscription auprès du bureau Qualitop 		2. Offre / contrat <ul style="list-style-type: none"> ▲ Consultation avec le fournisseur pour préparer une offre ▲ Soumission de l'offre ou du contrat
3. Confirmation de la commande <ul style="list-style-type: none"> ▲ Vérifier et signer le contrat ▲ Renvoyer le contrat signé 	5. Consultation avec le fournisseur <ul style="list-style-type: none"> ▲ Présentation au fournisseur ▲ Définir la date d'échéance pour la documentation et la date de l'audit ▲ Soumission du programme d'audit 	4. Assignation d'un certificateur <ul style="list-style-type: none"> ▲ Sélection d'un certificateur approprié ▲ Passer la commande auprès du certificateur ▲ Notification aux fournisseurs concernant les certificateurs
5. Préparation <ul style="list-style-type: none"> ▲ Compiler et envoyer la documentation requise ▲ Auto-évaluation / dossier sur le système de gestion de la qualité ▲ Examiner le programme d'audit 	6. Préparation <ul style="list-style-type: none"> ▲ Vérifier la documentation reçue selon les normes ▲ Premier retour, si nécessaire demander des informations supplémentaires ▲ Déterminer les questions qui seront approfondies lors de l'audit sur site 	
7. Effectuer l'audit sur place <ul style="list-style-type: none"> ▲ Approfondir des points individuels avec des questions ▲ Examen et vérification des informations (documents sur site) ▲ Questions sur le système de gestion de la qualité et l'offre. ▲ Discussion des écarts par rapport aux normes, ainsi que des informations et recommandations pour le développement de la qualité ▲ Date de l'audit sur site ou de la conférence téléphonique 		
9. Suivi <ul style="list-style-type: none"> ▲ Vérification du rapport d'audit (le rapport correspond aux points discutés) ▲ Planifier la mise en œuvre des mesures correctives et d'optimisation correspondantes 	8. Suivi <ul style="list-style-type: none"> ▲ Élaboration du rapport d'audit sur les actions de la Commission de certification 	9. Suivi <ul style="list-style-type: none"> ▲ Approbation du rapport de la Commission de certification ▲ Déclencher le certificat Qualitop ▲ Activation du profil sur le portail Qualitop
	10. Surveillance et planification <ul style="list-style-type: none"> ▲ Surveillance des mesures correctives définies ▲ Planification du prochain audit 	

II.7. Processus de l'audit intermédiaire

Fournisseur	Agent de certification	Bureau
	1. Consultation avec l'organisation <ul style="list-style-type: none"> ▲ Définir la date d'échéance pour la documentation et la ▲ Soumission du programme d'audit 	
2. Préparation du rapport intérimaire <ul style="list-style-type: none"> ▲ Informations sur les changements importants au sein du fournisseur ▲ Preuve de l'achèvement de toutes les mesures correctives ▲ Informations sur la manière de traiter les informations du rapport de certification ou d'audit ▲ Informations sur ses propres initiatives de qualité. ▲ Justificatifs de l'auto-évaluation des points individuels 	3. Préparation <ul style="list-style-type: none"> ▲ Vérifier la documentation reçue ▲ Déterminer les questions qui seront approfondies lors de l'audit sur site 	
	4. Exécution de l'audit sur site ou par conférence téléphonique <ul style="list-style-type: none"> ▲ Approfondir des points individuels avec des questions ▲ Examen et vérification des informations (documents sur site) ou Demander des documents supplémentaires ▲ Questions sur le système de gestion de la qualité. ▲ Discussion des écarts par rapport aux normes, ainsi que des informations et recommandations pour le développement de la qualité ▲ Élaborer les bases de maintien ou de retrait du certificat 	
	5. Suivi <ul style="list-style-type: none"> ▲ Élaboration du rapport d'audit sur les actions de la Commission de certification 	
6. Suivi <ul style="list-style-type: none"> ▲ Vérification du rapport d'audit (le rapport correspond aux points discutés) ▲ Planifier la mise en œuvre des mesures correctives et d'optimisation correspondantes 		6. Suivi <ul style="list-style-type: none"> ▲ Approbation du rapport de la Commission de certification ▲ Déclencher le certificat Qualitop ▲ Activation du profil sur le portail Qualitop
	7. Surveillance et planification <ul style="list-style-type: none"> ▲ Surveillance des mesures correctives définies ▲ Planification du prochain audit 	

11.7.1. Garder à l'esprit lors de l'audit de certification

Lors de la certification, le certificateur accorde une attention particulière aux points suivants:

- ▲ Les critères de qualité Qualitop et les normes correspondantes sont clairement respectés.
- ▲ Le système de gestion de la qualité est utilisé de manière efficace.
- ▲ Les objectifs, les attentes et ses propres promesses en matière de qualité de l'organisation sont remplis.
- ▲ Un développement de qualité durable avec des boucles de contrôle fermées (Plan-Do-Check-Act) est garanti.

11.7.2. Garder à l'esprit lors de l'audit intermédiaire

Points de test auxquels le certificateur accorde une attention particulière :

1. *L'auto-évaluation mise à jour doit être vérifiée*

Comment se déroule l'auto-évaluation du prestataire?

- ▲ Comment fonctionne le contrôle du prestataire? L'auto-évaluation est-elle basée sur des faits et est-elle compréhensible?
- ▲ L'auto-évaluation est-elle complétée par ses propres indicateurs qui sont importants pour le prestataire? Y a-t-il un processus d'amélioration en cours en raison des écarts par rapport à l'objectif?
- ▲ Les normes minimales de Qualitop sont-elles respectées?

2. *Changements majeurs*

Des changements organisationnels et/ou des modifications du système de gestion de la qualité ont-ils eu lieu?

- ▲ Quelle est leur influence sur le champ d'application du certificat?
- ▲ Les critères de qualité Qualitop et ses exigences sont-ils toujours respectés?
- ▲ Le système de gestion de la qualité a-t-il été amélioré?
- ▲ Sur la base de quels constats internes et analyses des besoins ces changements ont-ils été apportés?
- ▲ Les nouvelles offres répondent-elles aux exigences de Qualitop ainsi qu'aux exigences de votre propre organisation?

3. *Propres initiatives pour le développement de la qualité*

- ▲ Quelles propres initiatives de qualité l'organisation/le fournisseur a-t-il lancées et menées à bien?
- ▲ Combien et quel type de développements ont été réalisés?

4. *Traitement des mesures/conditions correctives*

- ▲ Des exigences de correction ont-elles été traitées et réglées de manière vérifiable et durable?

5. *Traitement des indices*

- ▲ Sous quelle forme l'organisation / le fournisseur a-t-il mis en œuvre les instructions de l'autorité de certification ou prévu de le faire ?

II.7.3. Rapport de certification et décision

Dans le rapport d'audit, le certificateur indique dans quelle mesure l'organisation satisfait aux six critères de qualité Qualitop et à ses normes Qualitop. L'équipe d'audit s'oriente sur l'évaluation suivante:

Niveaux de qualité	Rapport d'audit	Décision de certification
<p>Système bien développé Les critères Qualitop et ses normes sont respectés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ fait des déclarations sur les points forts de l'organisation ▲ peut faire des recommandations 	Le certificat peut être délivré immédiatement.
<p>Le système fonctionne partiellement Les critères Qualitop et la plupart des normes sont respectés.</p> <p>Seuls quelques défauts mineurs et ou un défaut majeur qui peuvent être corrigés en peu de temps.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ fait des déclarations sur les points forts de l'organisation ▲ fait des déclarations sur les plus petites exigences de correction ▲ fait des déclarations sur les grandes exigences de correction ▲ donne des conseils pour un développement ultérieur 	Le certificat est délivré après que l'auditeur a confirmé que les lacunes ont été effectivement corrigées.
<p>Système peu développé Un ou plusieurs des critères Qualitop et plusieurs des normes ne sont <i>pas</i> respectés.</p> <p>Il existe de nombreux petits et/ou gros défauts qui indiquent que le système n'est pas complètement développé et ne fonctionne pas ou fonctionne mal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ fait des déclarations sur les points forts de l'organisation ▲ fait des déclarations sur les plus petites exigences de correction ▲ fait des déclarations sur les grandes exigences de correction ▲ donne des conseils pour un développement ultérieur 	Le certificat n'est pas délivré, l'audit doit être répété ou un audit de suivi aura lieu.

Commentaires sur les remarques et recommandations

Remarques

Les remarques indiquent le potentiel de développement et les risques. Leur pertinence doit être vérifiée et doit servir à un développement continu. Les remarques non traitées peuvent conduire à des mesures correctives lors du prochain examen (audit intermédiaire ou recertification).

Recommandations

Les recommandations sont destinées à créer une valeur ajoutée, un avantage pour l'organisation et le fournisseur, et ne représentent pas un écart ou un défaut par rapport au respect des exigences de Qualitop. Il appartient au pouvoir décisionnel de l'organisation / fournisseur de les mettre en œuvre. Si elles ne sont pas mises en œuvre, cela a une conséquence sur la délivrance de la certification.

III. Définitions

Critère Qualitop

Caractéristique supérieure d'une institution et de ses offres qui peut être utilisée en tant que base objective pour une évaluation et une appréciation.

Norme Qualitop

La norme Qualitop est un niveau de qualité contraignant et déterminé qui se rapporte à un sujet assigné à un critère Qualitop.

Facteurs de réussite

Les facteurs de réussite sont des activités reconnues comme étant essentielles pour atteindre et préserver des objectifs réussis.

Retours / commentaires

Feedback vient de l'anglais et signifie « retour ». Un retour provient d'une personne, correspond à sa perception et à sa compréhension et devrait être utilisé pour améliorer quelque chose. Les retours peuvent concerner les sujets suivants:

- ▲ le comportement d'une personne
- ▲ les caractéristiques d'une offre
- ▲ les caractéristiques d'une mise en œuvre de cours
- ▲ etc.

Les retours sont souvent recueillis pendant ou à la fin d'une prestation avec une évaluation. Afin de rendre le retour comparable et évaluable, il doit être noté (exemple : échelle de 1 à 6 / mauvais à très bon).

Remarques

Les remarques non traitées peuvent conduire à des mesures correctives lors du prochaine contrôle (audit intermédiaire ou recertification).

Indicateurs

Le terme indicateur vient du latin et signifie quelque chose comme indiquer. Un indicateur indique la valeur d'une certaine caractéristique d'un objet considéré sous une forme quantitative ou qualitative.

Chiffres clé

Une valeur d'observation qui fait une déclaration quantitative sur une variable mesurée ou un indicateur : cela peut également inclure des aspects statistiques, tels que la valeur moyenne ou être liée à une valeur de référence, telle que le nombre de participants, le nombre de leçons, etc.

Mesures correctives

Mesures afin de remédier aux écarts identifiés par rapport à la norme (c.-à-d. non-respect d'un critère spécifié). À cet effet, nous faisons une distinction entre

- ▲ les écarts mineurs: les écarts n'ont pas ou peu d'influence sur la qualité (la certification n'est pas en danger) et
- ▲ les écarts majeurs: les écarts ont une incidence majeure sur la qualité (la certification peut ne pas être accordée ou maintenue).

Clients / marché

Les clients des organisations / centres sont:

- ▲ Individus, groupes de personnes ou institutions (bureaux, autorités, entreprises, associations, etc.) qui achètent un certain service à l'institution.
- ▲ Partenaires d'intérêt qui emploient un participant, tel qu'une entreprise

Compétences

Connaissances, compréhension, compétences ou attitudes en tant que propriétés qui sont observables ou mesurables ou les deux et qui peuvent être appliquées et utilisées professionnellement et/ou personnellement dans une situation de travail donnée.

Fournisseur

Responsabilités, pouvoirs et interrelations réglementés dans un système, avec l'aide duquel une institution remplit ses tâches.

Processus

Suit les activités liées de manière logique pour créer un produit, un service ou une valeur ajoutée. Il est déclenché par un besoin ou un moment et produit un résultat.

Système de gestion de la qualité (QMS)

Un système de gestion pour déterminer des objectifs de qualité et les atteindre.

Boucle de contrôle

Modèle conceptuel qui contient les activités interactives qui influencent la qualité, de la détermination des exigences à la détermination du respect de ces exigences. Des mesures correctives sont prises en cas d'écarts.

Certification

La certification est une procédure qui confirme le respect de critères spécifiés (normes Qualitop) par un agent de certificateur. La vérification et la confirmation sont effectuées par un agent de certification accrédité et indépendant.

Objectif

Un état futur anticipé dans l'imaginaire et la planification qui est une orientation pour les actions actuelles et futures.

But

La motivation, le but ou l'intention de ce que quelqu'un cherche à réaliser avec un objectif visé.

Centre de fitness

Un centre de fitness est un centre d'entraînement dans lequel un entraînement musculaire et/ou cardiovasculaire efficace et effectif peut être effectué et/ou on peut participer à des offres en groupe dans un environnement sûr.

Entraînement musculaire et cardiovasculaire

Activité planifiée, structurée et répétée qui conduit au maintien ou à l'amélioration des performances physiques via des adaptations morphologiques, métaboliques et fonctionnelles.

Entraînement musculaire

L'entraînement musculaire est un entraînement dans le but d'améliorer la force et/ou d'augmenter la masse musculaire. Lors de l'entraînement musculaire, les muscles impliqués doivent créer la tension nécessaire pour un entraînement efficace. Ces tensions peuvent être créées de différentes manières.

Service client

Le service client comprend les précautions et instructions nécessaires pour commencer et accompagner l'entraînement musculaire et cardiovasculaire des clients.

Surveillance (centres assistés)

La surveillance est la tâche du personnel qualifié. La surveillance garantit que les clients utilisent les appareils correctement et en toute sécurité.

Sans surveillance (centres non-assistés)

Les heures d'entraînement proposées ne sont pas surveillées si aucune personne faisant partie du service du prestataire n'est physiquement présente chez le prestataire et ne peut pas voir la zone d'entraînement de ses propres yeux.

Mentions légales

Parrainage, bureaux et organisme de certification: voir www.qualitop.ch

Source

Le manuel peut être téléchargé sur www.qualitop.ch.

Entrée en vigueur

Manuel Qualitop: entre en vigueur le 1er novembre 2020 et il est le document de base du de la norme Qualitop Fournisseur.