

# Manuel Qualitop Informations et déroulement de la certification

## Fournisseur de méthode

Document afférent

## 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 des parties suivantes :

<b>I. INFORMATIONS ET CONTEXTE</b>	<b>4</b>
<b>I.1. LE DÉVELOPPEMENT ET LES OBJECTIFS DE QUALITOP</b>	<b>4</b>
<b>I.2. QUALITOP SOUTIEN ET ENGAGE LES FOURNISSEURS DE MÉTHODES</b>	<b>4</b>
<b>I.3. ORIENTATION DE BASE</b>	<b>4</b>
<b>I.4. CHAMP D'APPLICATION</b>	<b>5</b>
<b>I.5. STRUCTURE ET PRINCIPES IMPORTANTS</b>	<b>5</b>
<b>I.6. ORIENTATION DU FOURNISSEUR</b>	<b>6</b>
<b>II. DESCRIPTION DU PROCESSUS D'AUDIT</b>	<b>7</b>
<b>II.1. PROCESSUS DE CERTIFICATION INITIALE</b>	<b>7</b>
<b>II.2. RECERTIFICATION DES FOURNISSEURS DE MÉTHODE</b>	<b>7</b>
II.2.1. PROCESSUS DE RECERTIFICATION	8
<b>II.3. CERTIFICATION DE RESPONSABLES DE COURS SUPPLÉMENTAIRES / MÉTHODES</b>	<b>9</b>
II.3.1. PROCÉDURE DE POST-CERTIFICATION	9
II.3.2. FOURNISSEUR DE MÉTHODE, FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE	10
<b>II.4. FRAIS</b>	<b>11</b>
II.4.1. CERTIFICATION INITIALE	11
II.4.2. RECERTIFICATION	11
II.4.3. CERTIFICATION SUPPLÉMENTAIRE	11
II.4.4. ORGANISME RESPONSABLE	12
<b>II.5. GARDER À L'ESPRIT LORS DE L'AUDIT DE CERTIFICATION</b>	<b>12</b>
II.5.1. À NOTER POUR LA RECERTIFICATION	12
<b>II.6. RECOURS</b>	<b>12</b>
<b>II.7. TRAITEMENT DES PLAINTES DES CLIENTS</b>	<b>12</b>
<b>MENTIONS LÉGALES</b>	<b>13</b>

## 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 régies 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 swiss active depuis 2015. swiss active est composé de représentants clés du secteur 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. Le marché de la mobilité et de la santé confirme la valeur de Qualitop, le label est bien implanté dans toute la Suisse.

### I.2. Qualitop soutient et engage les fournisseurs de méthodes

Avec la certification, le fournisseur de méthode de promotion de l'activité physique et de la santé s'engage à préserver, évaluer et développer davantage les facteurs de qualité de son service. Le label Qualitop rend cet engagement visible.

Le certificat Qualitop distingue les bons prestataires de méthode de promotion 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 l'offre de 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).

## 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 de méthode 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 par le prestataire de méthode.

À l'issue de la procédure de certification, le fournisseur de la méthode reçoit un certificat Qualitop. Une nouvelle certification est ensuite nécessaire tous les deux ans.



### II.1. Processus de certification initiale

Fournisseur de méthode	Organisme de certification
<b>1. Prise de contact</b> ▲ Contacter le bureau Qualitop ▲ Sélection de l'offre à reconnaître	<b>2. Offre / contrat</b> ▲ Consultation avec le fournisseur de méthode pour préparer une offre ▲ Soumission de l'offre ou du contrat
<b>3. Mandat du certificateur</b> ▲ Vérifier et signer le contrat ▲ Renvoi du contrat signé	<b>4. Validation de la saisie pour l'examen</b> ▲ Créneau de validation pour les documents à soumettre ▲ Définir la date d'échéance pour la documentation ▲ Soumission du programme d'audit
<b>5. Préparation</b> ▲ Compiler et télécharger la documentation requise	<b>6. Certification et remise de la décision</b> ▲ 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
<b>9. Suivi et préparation de la recertification</b> ▲ Vérification de la décision d'audit ▲ Préparer des formations complémentaires pour la recertification	

### II.2. Recertification des fournisseurs de méthode

Pour chaque méthode (offre de cours) demandée par le fournisseur de cours, la formation qualifiée correspondante et les heures de formation continue doivent être disponibles.

### II.2.1. Processus de recertification

Fournisseur de méthode	Organisme de certification
<p><b>2. Préparation de la recertification</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Informations sur les changements importants apportés par le fournisseur de méthode</li> <li>▲ Preuve de l'achèvement de toutes les mesures correctives</li> <li>▲ Soumettre une confirmation de formation continue</li> <li>▲ Informations sur ses propres initiatives de qualité.</li> </ul>	<p><b>1. Validation du créneau d'audit pour les fournisseurs de méthode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Définir la date d'échéance pour la documentation</li> </ul>
<p><b>9. Suivi et préparation de la recertification</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Vérification de la décision d'audit</li> <li>▲ Préparer des formations complémentaires pour la recertification</li> </ul>	<p><b>3. Certification et remise de la décision</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Vérifier la documentation reçue selon les normes</li> <li>▲ Retour, si nécessaire demander des informations supplémentaires</li> <li>▲ Déterminer les questions qui seront approfondies lors de l'audit sur site</li> </ul>

## II.3. Certification de responsables de cours supplémentaires / méthodes

Pour chaque méthode (offre de cours) demandée par le prestataire de cours, les heures d'éducation et de formation qualifiées appropriées doivent être disponibles.

### II.3.1. Procédure de post-certification

Fournisseur de méthodes	Organisme de certification
<b>1. Contact</b> ▲ Contacter le bureau ▲ Sélection de l'offre à reconnaître	
	<b>2. Offre / Contrat</b> ▲ Consultation du fournisseur de la méthode afin de préparer un devis ▲ Livraison de l'offre ou du contrat
<b>3. Offre de signature</b> ▲ Examen et signature du contrat ▲ Retour du contrat signé	
	<b>4. Activation de l'entrée pour le contrôle</b> ▲ Créneau de libération des documents à soumettre ▲ Définir la date limite pour la documentation ▲ Réalisation du programme d'audit
<b>5. Préparation</b> ▲ Compilation et téléchargement de la documentation requise	
	<b>6. Certification et notification de la décision</b> ▲ Examen de la documentation reçue selon les normes ▲ Premier retour d'information, demande d'informations supplémentaires si nécessaire
<b>9. Suivi et préparation de Re-certification</b> ▲ Révision de la décision d'audit ▲ Préparer une formation complémentaire pour la recertification	

### II.3.2. Fournisseur de méthode, formation continue obligatoire

Les fournisseurs de méthode certifiés sont soumis à une obligation de formation continue. Elle sera vérifiée lors de la recertification. Les fournisseurs de méthode certifiés sont tenus de fournir la preuve de 2 jours de formation par cycle de certification. Afin de remplir le devoir de formation continue, une formation spécifique à une matière et des journées de formation continue des établissements officiels de formation continue sont nécessaires, à condition qu'elles contiennent un thème de la méthode ou du domaine professionnel respectif de « l'activité physique et la promotion de la santé ». La preuve correspondante doit être soumise pour une recertification. La preuve doit **contenir les informations suivantes** :

- ▲ Nom du participant/participante au cours
- ▲ Nom du responsable
- ▲ Thème de la formation continue
- ▲ Contenu du séminaire en mots clés
- ▲ Fournisseur de la formation
- ▲ Nombre d'heures de présence
- ▲ Date du cours
- ▲ Signature du responsable / organisateur du cours, le cas échéant cachet

## II.4. Frais

Les frais se rapportent toujours à la validité de la certification initiale jusqu'à la fin de la période de validité de deux ans en cours. Ils dépendent du moment de la demande et du nombre de domaines de certification :

### II.4.1. Certification initiale

<b>Fournisseur de méthode</b> 1x en 2 ans	CHF 150.00	
<b>Instructeur de cours</b> Par instructeur et méthode, 1x en 2 ans	1 instructeur de cours / méthode	CHF ---
	2 à 4 instructeurs de cours / méthode	CHF 75.00
	5 à 9 instructeurs de cours / méthode	CHF 60.00
	10 à 19 instructeurs de cours / méthode	CHF 55.00
	20 à 30 instructeurs de cours / méthode	CHF 50.00
	30 et plus instructeurs de cours / méthode	sur demande

**Les membres CI Fitness reçoivent 15 %** informations sur les prix par animateur de cours, tous les prix et TVA.

<b>Addition de Formation EMS</b>	CHF 250.00
----------------------------------	------------

### II.4.2. Recertification

<b>Fournisseur de méthode</b> 1x en 2 ans	CHF 120.00	
<b>Instructeur de cours</b> Par instructeur et méthode, 1x en 2 ans	1 instructeur de cours / méthode	CHF ---
	2 à 4 instructeurs de cours / méthode	CHF 48.00
	5 à 9 instructeurs de cours / méthode	CHF 42.00
	10 à 19 instructeurs de cours / méthode	CHF 35.00
	20 à 30 instructeurs de cours / méthode	CHF 30.00
	30 et plus instructeurs de cours / méthode	sur demande

**Les membres CI Fitness reçoivent 15 %** informations sur les prix par animateur de cours, tous les prix et TVA.

<b>Addition de Formation EMS</b>	CHF 150.00
----------------------------------	------------

### II.4.3. Certification supplémentaire

<b>Fournisseur de méthodes supplémentaires</b>		
<b>Responsable du cours</b> Par instructeur et méthode	1 Instructeur / Méthode	CHF 100.00 – Certification CHF 30.00 - Frais de rédaction <b>CHF 130.00 - Total</b>

**Les membres CI Fitness reçoivent 15 %** informations sur les prix par animateur de cours, tous les prix et TVA.

Si votre entreprise ne possède pas encore de numéro RCC (VG), il y a une redevance unique de SASIS SA pour l'attribution d'un nouveau numéro RCC pour la facturation auprès des assureurs maladie et pour les contributions de prévention de l'assurance complémentaire volontaire (VG). La redevance annuelle de la licence RCC 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.4.4. Organisme responsable

Pour la certification initiale unique au cours de la première année de la phase fixe, les frais s'élèvent à 330,00 CHF, TVA et frais de label compris pour Qualitop. Pour la re-certification biennale, les frais s'élèvent à 170,00 CHF, TVA et frais de label compris pour Qualitop.

Les critères qui doivent être remplis par l'organisme responsable des cours de promotion de la santé (prestataire de cours) comprennent les domaines d'exigences suivants : qualification des instructeurs de cours ; assurance responsabilité civile, preuve du statut juridique, code d'éthique, contrat avec le client, gestion des urgences ;

#### II.5. Garder à l'esprit lors de l'audit de certification

---

Lors de la certification, l'organisme de certification / auditeur 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.

##### II.5.1. À noter pour la recertification

Points de contrôle auxquels l'organisme de certification / auditeur accorde une attention particulière :

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

Comment se déroule l'auto-évaluation du fournisseur de méthode ?

- ▲ Combien et quel type de formations ont été suivies ?
- ▲ L'auto-évaluation est-elle basée sur des faits et est-elle compréhensible ?
- ▲ Des changements organisationnels et/ou des modifications du système de gestion de la qualité ont-ils eu lieu ?
- ▲ Les nouvelles offres répondent-elles aux exigences de Qualitop ainsi qu'aux exigences de votre propre organisation ?
- ▲ Quelles propres initiatives de qualité le fournisseur de méthode a-t-il lancées et menées ?

#### II.6. Recours

---

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

#### II.7. Traitement des plaintes des clients

---

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

Si la plainte du participant est reçue par le bureau Qualitop, celui-ci 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.

## Mentions légales

Parrainage, bureaux et organisme de certification: voir [www.qualitop.ch](http://www.qualitop.ch)

### Source

Le manuel peut être téléchargé sur [www.qualitop.ch](http://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 de méthodes