



Association Suisse
pour Systèmes de Qualité
et de Management (SQS)

Règlement de produit

Swiss Assessment

SWISS 
assessment



1. Introduction

L'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) a défini les conditions générales et les droits et obligations liés à ses services (notamment l'audit, l'évaluation, la certification et la formation) dans son règlement pour les services et les labels de garantie SQS.

Dans le présent règlement sur le produit, la SQS règle le déroulement spécifique et les conditions d'obtention et de maintien de la certification Swiss Assessment. Ce règlement sur le produit s'applique conjointement avec le règlement des services et labels de garantie SQS.

Dans le présent règlement relatif à ce produit, les définitions suivantes s'appliquent :

Centre d'évaluation : un centre d'évaluation est une procédure diagnostique multiple, en groupe ou individuelle, qui repose en grande partie sur l'observation systématique du comportement.

Prestation de service d'assessment center (AC) : par prestation de service d'AC, on entend le développement, la réalisation et l'évaluation d'AC.

Fournisseur de centre d'évaluation : un prestataire d'AC est une entreprise ou une unité d'entreprise qui propose des services d'AC.

2. Processus de certification de Swiss-Assessment

2.1 Intentions et bases

Le certificat Swiss Assessment distingue les prestataires de services d'AC et les membres de Swiss Assessment qui s'engagent tout particulièrement en faveur de la qualité scientifique de leurs services d'AC. Pour obtenir le certificat, il est nécessaire d'être membre de l'association Swiss Assessment et de réussir la procédure de certification, confirmée par le certificat SQS de Swiss Assessment. Il confirme qu'une entreprise certifiée effectue des AC de haute qualité.

Dans le cadre de la procédure de certification de Swiss Assessment, les AC sont examinés en fonction de leur conformité par rapport aux statuts et aux standards de qualité de Swiss Assessment. Les exigences minimales auxquelles doit répondre un AC certifié sont définies dans une liste de contrôle. Cette liste de contrôle sert de base à la procédure de certification.

Pour obtenir un certificat Swiss Assessment, un prestataire d'AC doit passer un audit de certification et le réussir (première certification). Pour conserver son certificat, un prestataire d'AC doit se faire auditer et recertifier périodiquement tous les trois ans (recertification). Chaque audit se base sur la liste de contrôle de Swiss Assessment. En outre, chaque audit se déroule en collaboration avec des expert(e)s* de l'Université de Zurich (UZH), chaire de psychologie du travail et des organisations. Les expert(e)s techniques sont engagé(e)s par l'association Swiss Assessment. Ils assistent l'auditeur/trice responsable SQS (voir 2.2) dans la procédure de certification.

Outre l'évaluation des normes de qualité de Swiss Assessment (exigences minimales atteintes : oui/non), la procédure de certification doit également donner des impulsions pour un développement continu de la qualité. C'est ce que visent les audits périodiques.

L'association communique publiquement les certifications réussies.

2.2 Mandat de la SQS

Sur mandat de l'association Swiss Assessment, la SQS réalise les audits Swiss Assessment conformément aux dispositions du présent règlement sur le produit.

2.3 Processus de certification

Une certification se compose des éléments suivants : inscription, examens de conformité I-III, évaluation des résultats par les examinateurs/trices et établissement du certificat.

Pour les premières certifications, l'ensemble de la procédure de certification, y compris la remise et la vérification d'éventuelles preuves de correction, doit être achevée dans les trois mois suivant l'examen de conformité III (voir 3.1). En cas de non-remise des documents ou d'audit ultérieur non concluant, la procédure peut être relancée au plus tôt après douze mois.

En cas de recertification, l'ensemble de la procédure de recertification, y compris la présentation et la vérification d'éventuelles preuves de correction, doit être achevée dans les six mois suivant l'expiration de la durée de validité du certificat (voir 4.2). Si ce délai n'est pas respecté, une nouvelle certification initiale doit être effectuée..

Première certification		Audit de recertification	
Information à l'entreprise membre (EM) Dossier de documents	Swiss Assessment	Prise de rendez-vous et information à l'entreprise membre (EM) avant l'expiration du certificat	SQS/EM/UZH
Inscription	EM/Swiss Assessment/SQS	Documents de préparation à l'audit	EM/SQS/UZH
Rendez-vous	SQS/EM/UZH	Préparation de l'audit	SQS/UZH
Préparation de l'audit à l'aide des documents prévus à cet effet	SQS/UZH	Réalisation de l'audit et inspection de l'AC sur place	SQS/UZH/EM
Réalisation de l'audit et inspection de l'AC sur place	SQS/UZH/EM	Consigner et discuter les résultats/demande de reconduction de la certification	SQS/UZH/EM
Consigner et discuter les résultats/demande de première certification	SQS/UZH/EM	Information à la commission Q, Swiss Assessment et EM	SQS/Commission Q/Swiss Assessment
Information à la commission Q, Swiss Assessment et EM	SQS/Commission Q/Swiss Assessment	Impression et envoi du certificat	SQS
Impression et envoi du certificat	SQS/EM		

2.3.1 Déroulement de la première certification

L'inscription pour la première certification se fait auprès de l'association Swiss Assessment au moyen du formulaire d'inscription SQS. L'association transmet ensuite l'inscription à la SQS. Celle-ci déclenche la procédure de certification ordinaire.

L'auditeur/trice SQS*, assisté(e) de l'expert(e) technique de l'Université de Zurich, effectue l'audit sur la base de la liste de contrôle pour la certification. La version actuelle de cette liste peut être consultée à tout moment par tous les prestataires d'AC sur le site Internet de Swiss Assessment.

Les documents requis pour la préparation de l'audit doivent impérativement être envoyés à l'auditeur/trice* SQS compétent(e) ainsi qu'à l'expert(e) de l'Université de Zurich 14 jours avant l'audit, afin que celui-ci puisse avoir lieu. Les documents doivent être préparés et triés conformément aux points de contrôle (voir liste de contrôle pour la certification). Si nécessaire, les auditeurs/trices* peuvent exiger la remise de documents supplémentaires avant la date de l'audit.

Une certification comprend toujours les examens de conformité I, II et III mentionnés au point 2.3.2.

2.3.2 Examens de conformité

Étapes pour les examens	Nature et contenu de l'examen
Examen de conformité I	<p>Analyse des documents : examen des documents soumis concernant les procédures (par ex. consignes d'utilisation et, le cas échéant, de procédure), les processus (descriptions des procédures et du déroulement), les qualifications des personnes (formations et diplômes complémentaires pertinents pour le diagnostic d'aptitudes) et toute autre documentation requise.</p> <p>L'examen de conformité I a lieu en externe. Les auditeurs/trices informent le prestataire de l'AC des résultats intermédiaires et, le cas échéant, des exigences supplémentaires ou des adaptations de la documentation, en échangeant directement avec lui.</p> <p>La réussite de l'examen de conformité I est la condition préalable aux deux étapes suivantes de l'examen..</p>
Examen de conformité II	<p>Vérification de la méthodologie, des qualifications, des processus et des procédures décrits lors d'un audit sur place.</p> <p>La réussite de l'examen de conformité II est la condition préalable à la dernière étape de l'examen.</p>
Examen de conformité III	<p>Examen de la méthodologie, des processus et des procédures décrits en tant qu'observateur/trice d'un AC concret réalisé sur place.</p> <p>Les tests de conformité II et III ont généralement lieu dans les locaux du prestataire de l'AC. Les auditeurs/trices* informent le prestataire de l'AC des résultats (intermédiaires) et, le cas échéant, des exigences supplémentaires ou des adaptations nécessaires des services d'assessment et/ou de la nécessité d'un examen ultérieur, lors d'un échange direct..</p>

Si des situations extraordinaires se présentent (par ex. préparation insuffisante du prestataire à l'examen, refus de fournir les documents nécessaires), l'examen est interrompu et la suite de la procédure est discutée avec la commission qualité de Swiss Assessment et le prestataire de l'AC.

2.3.3 Déroulement de la recertification

Pour maintenir la certification au-delà de la date indiquée dans le certificat (durée de validité), un examen de recertification est obligatoire. Celui-ci doit avoir lieu avant la fin de la validité du certificat. Six mois avant l'expiration du certificat, la commission qualité prend contact avec le prestataire d'AC afin de fixer un rendez-vous.

Pour la recertification, des preuves actuelles doivent être fournies conformément à la liste de contrôle de la certification. Les documents doivent être préparés et triés selon les points de contrôle se trouvant dans ladite liste. En outre, le prestataire de l'AC doit énumérer dans les documents tous les changements qui ont eu lieu depuis la dernière certification et ce par point de contrôle. Les documents doivent impérativement être envoyés aux auditeurs/trices* de la SQS et de l'Université de Zurich 14 jours avant l'examen.

Une recertification comprend toujours au moins les examens de conformité I et II mentionnés au point 2.3.2. Lors d'une recertification sur deux (donc tous les six ans), la recertification comprend en outre l'examen de conformité III. Cela signifie qu'un AC est observé tous les 6 ans (examen de conformité III).

Si la recertification est effectuée plus de six mois après l'expiration du certificat, elle est à nouveau traitée comme une certification initiale (c'est-à-dire qu'un examen de conformité III a obligatoirement lieu dans le cadre de l'audit).

Si ces conditions de renouvellement du certificat sont remplies en termes de contenu et de délai, le certificat est renouvelé par la SQS pour les trois années suivantes.

2.3.4 Décision d'octroi du certificat

En cas de résultat positif d'un examen, les auditeurs/trices* formulent la demande d'octroi ou de prolongation du certificat Swiss Assessment-SQS. Sur la base des résultats, ils/elles peuvent émettre des réserves qui doivent être levées avant l'octroi du certificat. En cas de doute, la commission qualité Swiss Assessment est impliquée dans le processus et prend la décision finale.

En cas d'écarts constatés, un délai unique est accordé à l'entreprise pour y remédier. Ce délai est de six mois maximum. Les auditeurs/trices* décident au cas par cas si la preuve des écarts corrigés peut être apportée par voie documentaire ou si elle doit être fournie dans le cadre d'un audit ultérieur (payant).

La commission qualité de Swiss Assessment est informée de la délivrance et/ou du retrait du label.

2.3.5 Décision de reconnaissance du certificat

Le certificat Swiss Assessment-SQS peut être retiré à tout moment lorsque le prestataire de l'AC :

- ne respecte pas les standards de certification de Swiss Assessment lors de la préparation, la construction, la réalisation, l'évaluation et du suivi des AC (selon la liste de contrôle pour la certification))
- utilise le label en relation avec des prestations qui ne répondent pas aux normes de certification ou qui ne relèvent pas du champ d'application du certificat
- procède à des modifications/modélisations visuelles et/ou de contenu du label de certification.

La commission qualité Swiss Assessment déclenche le processus de retrait du certificat lorsqu'elle prend connaissance des infractions ou des manquements mentionnés ci-dessus. Si, dans le cadre d'un contrôle spécial de la commission qualité (voir 3.4), une réclamation au sens de l'une des conditions de retrait du certificat mentionnées ci-dessus est formulée, l'entreprise en est informée par la commission qualité et dispose d'un délai maximal de six mois pour procéder aux corrections correspondantes. Si le motif de réclamation n'est pas corrigé dans ce délai, le certificat est immédiatement retiré.

Si des autres défauts que ceux mentionnés ci-dessus sont constatés dans une prestation certifiée (par exemple des infractions à d'autres points de contrôle de la liste de certification), le prestataire de l'AC est invité par écrit par Swiss Assessment à y remédier. La commission qualité décide s'il s'agit d'un défaut grave ou mineur. Le prestataire de l'AC doit apporter la preuve qu'il a remédié à ces défauts dans un délai maximum de six mois.

Si le motif de réclamation n'est pas résolu dans ce délai, la commission qualité décide de la suite à donner ou du retrait du certificat.

3. Types d'examens

3.1 Examen de conformité I (examen des documents)

L'examen des documents par un(e) auditeur/trice SQS* et un(e) expert(e) technique de l'Université de Zurich (UZH) sert de base pour déterminer si la description de la prestation «Assessment (Center)» répond aux exigences de qualité des AC selon les normes de qualité de Swiss Assessment. Si l'examen de conformité I conclut que les documents ne répondent pas aux exigences, la certification est interrompue. En cas d'interruption de l'examen de conformité I, les frais déjà engagés sont à la charge du prestataire de l'AC.

3.2 Examen de conformité II (audit de consultation des dossiers et les questions complémentaires à poser au prestataire de l'AC)

Dans le cadre d'un audit, un(e) auditeur/trice SQS* et un(e) expert(e) technique de l'Université de Zurich (UZH) vérifient les processus, procédures et qualifications décrits dans les documents, afin de s'assurer qu'ils sont adaptés à la prestation, conforme aux exigences et en bonne et due forme en ce qui concerne les AC, conformément à la liste de contrôle pour la certification.

Si les résultats de l'examen ne sont pas suffisants, le prestataire de l'AC doit en être informé immédiatement. L'organisme de certification et le prestataire de l'AC doivent alors définir l'étendue des mesures supplémentaires à prendre pour répondre à toutes les exigences. Si le prestataire de l'AC n'est pas en mesure de mettre en œuvre les actions requises, la certification est annulée. En cas d'interruption de l'examen de conformité II, les frais déjà engagés sont à la charge du prestataire de l'AC.

3.3 Examen de conformité III (audit en tant qu'observateur/trice d'un AC)

Dans le cadre de l'observation d'un AC sur place, les auditeurs/trices* vérifient si les processus, procédures et qualifications décrits dans les documents et l'examen sont mis en œuvre, voire utilisés, conformément aux exigences et selon la liste de contrôle pour la certification.

Si les résultats de la visite sur place d'un AC ne sont pas suffisants, le prestataire de l'AC en est immédiatement informé. L'organisme de certification et le prestataire de l'AC doivent alors définir l'étendue des mesures supplémentaires à prendre pour répondre à toutes les exigences. Si le prestataire de l'AC n'est pas en mesure de mettre en œuvre les actions requises, la certification est interrompue. En cas d'interruption de l'examen de conformité III, les frais déjà engagés sont à la charge du prestataire de l'AC.

3.4 Examen spécial

Un examen spécial n'a lieu que sur ordre motivé de Swiss Assessment, si la commission qualité de Swiss Assessment arrive à la conclusion qu'un(e) titulaire du certificat ne satisfait pas ou plus suffisamment les exigences de qualité.

Le type et l'étendue d'un contrôle spécial (p. ex. présentation de justificatifs, répétition d'un examen de conformité, etc.) sont déterminés au cas par cas par la commission qualité Swiss Assessment en accord avec les auditeurs/trices*.

L'expert(e) spécialisé(e) communique le résultat de l'examen spécial à la commission qualité de Swiss Assessment dans un rapport d'examen. La commission qualité Swiss Assessment informe par écrit le prestataire de l'AC des résultats de l'examen spécial. Elle décide au cas par cas, en tenant compte de la recommandation de l'expert(e) technique, si la preuve des écarts corrigés a été apportée avec succès ou si le label est retiré.

Si le prestataire de l'AC n'est pas disposé à remédier aux manquements constatés ou n'est pas en mesure de le faire dans un délai maximal de six mois à compter de la date de réception de la notification écrite des manquements constatés, le contrôle spécial est clôturé par une décision négative (voir 2.3.5).

Si des manquements sont constatés lors d'un contrôle spécial, le prestataire de l'AC doit supporter les coûts de cette procédure.

3.5 Rapport de certification

La SQS communique au prestataire de l'AC le résultat final de la (re)certification dans un rapport de certification, qui lui est envoyé sous forme électronique.

Le rapport de certification comprend les listes de contrôle de la certification, remplies par l'auditeur/trice* SQS et par l'expert(e) de l'Université de Zurich.

4. Certificat Swiss Assessment-SQS

4.1 Attestation d'un certificat Swiss Assessment-SQS

Le certificat Swiss Assessment-SQS atteste que les AC du prestataire certifié répondent aux normes de qualité Swiss Assessment.

4.2 Durée de validité

La durée de validité du certificat Swiss Assessment-SQS est de 3 ans et doit être renouvelé avant l'expiration de ce délai. En quittant l'association Swiss Assessment, le certificat Swiss Assessment-SQS perd sa validité.

Si l'association Swiss Assessment ou la SQS résilie la convention concernant la procédure de certification Swiss Assessment, les relations contractuelles individuelles (mandats de certification des clients) entre les titulaires de certificat Swiss Assessment-SQS et la SQS restent valables jusqu'à l'échéance des certificats et les dispositions du présent règlement sur le produit conservent leur validité.

4.3 Utilisation du label de certification «Certified Assessment Center Quality»

Le droit d'utilisation du label de certification «Certified Assessment Center Quality» est accordé par l'établissement d'un certificat correspondant.

Pendant la validité d'un certificat délivré par Swiss Assessment-SQS, le titulaire peut utiliser le label de certification «Certified Assessment Center Quality» dans le cadre des présentes dispositions.

Le label de certification ne peut être utilisée qu'en relation avec des services qui répondent aux normes de certification et qui entrent dans le champ d'application du certificat (et non pas d'assessments qui ne correspondent pas à la définition d'un AC).

Le label de certification «Certified Assessment Center Quality» ne doit en aucun cas être modifié, ni graphiquement ni dans son contenu.



5. Droits et obligations

5.1 Droits et obligations de l'entreprise examinée (prestataire de l'assessment center)

Les dispositions du règlement pour les prestations de service SQS s'appliquent.

L'utilisation du certificat Swiss Assessment-SQS ou du label de certification Swiss Assessment-SQS à des fins commerciales est réglé au point 4.3.

Le prestataire de l'AC est tenu de communiquer immédiatement à la SQS / Swiss Assessment toutes les modifications de la prestation de service qui sont fondamentalement pertinentes pour la certification. Swiss Assessment décide, en accord avec la SQS / les expert(e)s* de l'Université de Zurich, chaire de psychologie du travail et de l'organisation, si et, le cas échéant, dans quelle mesure il convient de procéder à un examen spécial selon le paragraphe 3.4. Le rapport d'examen est transmis à Swiss Assessment par l'expert(e).

Le prestataire de l'AC est en outre tenu de communiquer immédiatement toute modification d'informations formelles (par exemple, changement de nom de l'entreprise, d'adresse).

Le prestataire de l'AC doit veiller, par des mesures appropriées d'assurance qualité, à ce que les caractéristiques des services, confirmées lors de la certification, soient maintenues.

5.2 Droits et obligations de la SQS

Les dispositions du règlement pour les prestations de service SQS s'appliquent..

5.3 Droits et obligations de Swiss Assessment

L'association Swiss Assessment est responsable du respect du règlement sur le produit. Elle vérifie que les membres certifiés utilisent correctement le label de certification. A cet effet, l'association Swiss Assessment met en place la commission qualité.

La commission qualité de Swiss Assessment conseille et accompagne le prestataire de l'AC tout au long du processus de certification et se tient également à disposition pour clarifier les questions de qualité en amont des examens de conformité I-III.

La commission qualité de Swiss Assessment est en outre chargée d'examiner les éventuelles plaintes concernant les services d'AC certifiés (par exemple de la part de candidat(e)s ou de clients(e)) et de réagir immédiatement à toute incohérence en rapport avec l'utilisation du label de certification «Certified Assessment Center Quality». Pendant la durée de validité du certificat, il convient de s'assurer, le cas échéant, au moyen de l'examen mentionné au point 3.4, que les prestations de services continuent d'être effectuées conformément au certificat.

6. Règlement des litiges

En cas de différends liés à l'obtention du certificat, un rapport détaillé doit être transmis à la commission de qualité de Swiss Assessment. Celle-ci statue sur les suites à donner en collaboration avec la SQS-SVK (commission d'expert(e)s de la SQS).

7. Frais

7.1 Frais de demande

Les frais de demande pour les adhérents à l'association, dont le montant est défini par celle-ci, font partie de la certification et de sa reconduction. Les frais de demande doivent être réglés auprès de l'association Swiss Assessment.

7.2 Coûts de la procédure de certification de la SQS (sans l'Université de Zurich)

Pour la taxe de base et les prestations d'examens de la SQS, y compris les défraiements, le barème des frais SQS en vigueur s'applique.

Pour l'impression des certificats, les mêmes conditions que pour les entreprises certifiées ISO 9001 s'appliquent conformément à la «liste de prix de l'imprimerie SQS».

Les valeurs indicatives suivantes s'appliquent en ce qui concerne la préparation et la réalisation des examens par l'auditeur/trice SQS :

Examen de conformité I :	env. 3 heures
Examens de conformité II et III :	env. 8 heures pour le tout
Rapport d'examen :	env. 1 heure
Secrétariat :	env. 1 heure

La facture en provenance de la SQS est adressée au chef des finances de l'association Swiss Assessment.

Les coûts des expert(e)s* de l'Université de Zurich sont facturés séparément. Ils ne sont pas représentés dans ce règlement sur le produit SQS, dans la mesure où les expert(e)s techniques* sont mandaté(e)s directement par l'association Swiss Assessment (et non par la SQS).

7.3 Coûts supplémentaires dus à une préparation insuffisante de l'examen par l'entreprise

Si la SQS et/ou l'expert(e) technique de l'Université de Zurich doivent faire face à des dépenses supplémentaires en raison de la mauvaise qualité de la documentation ou d'un suivi nécessaire, les heures seront facturées en supplément.