





Référentiel AFAQ SERVICE CONFIANCE®

« prestations de service délivrées par un syndicat professionnel à destination de ses adhérents
prestations de service délivrées par une fédération professionnelle à destination de ses syndicats adhérents »

Quali'OP

REF-166-02 Version du 16/05/2008

Le Responsable de la certification AFAQ Service Confiance®	Le Représentant du CEDAP
Nom : Alain JOUNOT Fonction : Responsable du Département Innovation et Développement Date : 27/02/09 Visa : 	Nom : Jean-Pierre AUDOUX Fonction : Président du CEDAP Date : 25/02/09 Visa : 

I - Le domaine d'application :	3
II - Le contexte de la démarche engagements de service	5
Le CEDAP (www.cedap.asso.fr)	5
Le paysage des Organisations Professionnelles	6
La démarche qualité portée par le CEDAP	9
La révision du référentiel	10
III - Le contexte réglementaire :	11
IV - Les 11 engagements de service	12
I° Stratégie de l'Organisation Professionnelle	12
II° Missions externes	13
III° Missions internes	17
V Les dispositions d'organisation	30
VI Les dispositions de suivi et de pilotage	33
VII Les modalités de communication sur la certification de service	37
VIII Le glossaire	39

I - Le domaine d'application :

Le référentiel précise les engagements de service pris par les organisations professionnelles (fédérations professionnelles ou syndicats professionnels, ou dans certains cas, associations professionnelles) à destination des bénéficiaires de leurs prestations (respectivement syndicats professionnels ou entreprises adhérentes, dans certains cas non adhérents).

Les prestations donnant lieu à des engagements de service concernent les missions collectives et individuelles de l'organisation professionnelle.

Les services marchands proposés par une entité exerçant une activité à caractère commercial (édition, conseil, formation, ...) sont exclus du domaine d'application.

Le présent référentiel est accessible à toute organisation professionnelle,

- conforme :
 - aux articles L. 411-1 et suivants du code du travail,
 - à la loi de 1884, relative aux syndicats professionnels ou à la loi de 1901, relative aux associations,
- active dans son champ professionnel en respectant au moins l'un des critères suivants :
 - ancienneté au minimum de 2 ans, la date de dépôt de ses statuts servant de point de départ,
 - adhésion à une structure inter-professionnelle (MEDEF, CGPME, UPA, FNSEA, UNAPL),
 - participation à des négociations collectives ou à des travaux normatifs ou à des commissions inter-ministérielles,
 - dépositaire de statistiques de la profession,
- et en mesure de respecter les engagements et les dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage qu'il décrit.

Une organisation professionnelle ne peut être reconnue représentative que si elle remplit les critères de l'article L. 133-2 du code du travail ainsi que ceux examinés par le juge, à savoir : les effectifs, l'indépendance, les cotisations, l'expérience et l'ancienneté des syndicats, auxquels la jurisprudence a ajouté l'activité, l'audience et l'influence. Il résulte de l'article L. 133-3 du code du travail que « s'il y a lieu de déterminer la représentativité d'une organisation autre que celles affiliées à l'une des organisations représentatives au plan national, le ministre chargé du travail diligente une enquête ». La certification d'une organisation ne constitue donc pas un critère de reconnaissance de sa représentativité. Elle ne saurait préjuger de la reconnaissance ou de la remise en cause de sa représentativité.

II - Le contexte de la démarche engagements de service

Le CEDAP (www.cedap.asso.fr)



Créé en 1969 sous forme d'association de personnes loi 1901, l'association CEDAP (Centre d'Etudes des Directeurs d'Associations Professionnelles) est une organisation rassemblant près de 200 dirigeants d'Organisations Professionnelles, issues de tous les grands secteurs de l'économie (artisanat, commerce, services, bâtiment et travaux publics, industrie, banque, assurances, agriculture...).

Les activités principales du CEDAP sont :

- la formation, le perfectionnement des dirigeants d'Organisations Professionnelles dans leur propre métier,
- l'information, la réflexion l'anticipation sur l'avenir de l'Organisation Professionnelle,
- la professionnalisation et la valorisation du rôle et des métiers de l'Organisation Professionnelle.

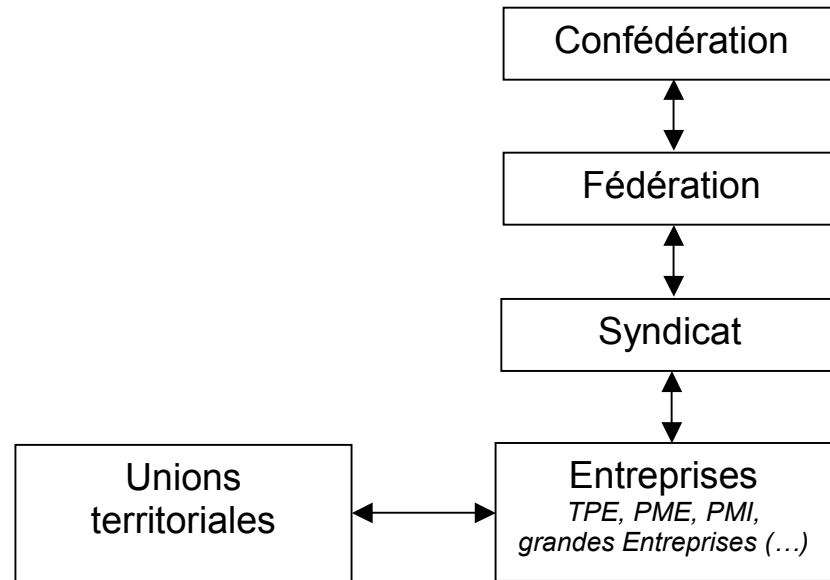
Le paysage des Organisations Professionnelles

Définition

L'Organisation Professionnelle est une structure de droit privé, à but non lucratif, qui représente, défend et promeut les spécificités ou les intérêts de ses adhérents. Elle a considérablement évolué depuis les lois fondatrices de 1884 et de 1901, en suivant les évolutions de son temps, à l'image de ses adhérents.

Typologie des Organisations Professionnelles en France

Le schéma ci-après représente l'organisation la plus courante des Organisations Professionnelles en France. Il est important de souligner que l'entreprise, quelle qu'elle soit, est totalement libre d'adhérer à son Organisation Professionnelle (à l'exception de quelques secteurs d'activité réglementés).



Le rôle historique

Le 21 mars 1884, la loi dite des Syndicats Professionnels reconnu et consacra l'existence légale des chambres syndicales qui doivent avoir « pour objet exclusif l'étude et la défense des intérêts économiques, industriels, commerciaux et agricoles ». Les Organisations Professionnelles d'aujourd'hui relèvent, soit de cette loi de 1884 sur les syndicats, soit de la loi du 1er juillet 1901.

Enfin l'article L.411.1 du code du travail (loi du 28 octobre 1982) définit que « les syndicats professionnels ont exclusivement pour objet, l'étude et la défense des droits ainsi que des intérêts matériels et moraux, tant collectifs qu'individuels, des personnes visées par leurs statuts ».

Ce parcours historique permet de mettre en relief un rôle traditionnel de l'Organisation Professionnelle qui comporte trois missions principales :

- représenter ses adhérents,
- défendre leurs intérêts matériels et moraux sur un plan collectif et individuel,
- étudier les problèmes d'intérêt commun.

Les Organisations Professionnelles aujourd'hui

Les structures de la société et de l'économie se sont profondément modifiées sur les dernières décennies, passant notamment d'une économie agricole puis industrielle à une économie du commerce, de l'artisanat et des services. Les entreprises ont plus que jamais besoin d'une expression collective de leurs intérêts, à travers notamment :

- la promotion de la Profession :

Cette mission va bien au-delà de la simple défense des intérêts et consiste à valoriser le métier, ses acteurs, la qualité de ses produits ou services, ses méthodes commerciales et l'adéquation par rapport aux exigences des clients, des consommateurs.

- le développement et l'anticipation du marché :

Les entreprises ont pris conscience qu'elles doivent non seulement répondre aux demandes des clients, mais aussi créer elles-mêmes des offres innovantes. Les Organisations Professionnelles aident les entreprises à accéder à cette « culture de l'offre ».

- la mise en place d'une expertise et de services de proximité :

L'Organisation Professionnelle doit pouvoir apporter, à ses adhérents, une information et une expertise professionnelle la plus appropriée, pour faciliter et améliorer la gestion des entreprises adhérentes. Toutefois, elle n'a pas vocation à être une simple société de services, de type marchand.

- La mise en oeuvre d'une politique de formation :

La formation, la qualification et l'amélioration des compétence entrent pleinement dans les missions de l'Organisation Professionnelle.

Pour assurer cette transmission du savoir-faire, l'Organisation Professionnelle se doit de jouer un rôle déterminant en terme de formation, en lien avec les besoins de la profession.

La démarche qualité portée par le CEDAP

Les entreprises sont de plus en plus exigeantes devant la complexité et la superposition des structures mais aussi en raison des bouleversements de leur environnement technologique, économique, réglementaire et politique. L'Organisation Professionnelle doit donc veiller, aussi bien à la permanence de ses services collectifs, qu'à l'individualisation de réelles prestations de services qu'il convient de clairement définir pour accroître sa légitimité. Les structures patronales passent ainsi inéluctablement à une dimension poussant leurs missions largement au-delà des traditionnelles fonctions de représentation, avec la contrainte des exigences de services croissantes de la part des adhérents.

Ainsi, l'adhésion à une organisation professionnelle intègre de plus en plus de services et se trouve, de fait, confrontée à une logique économique, où son offre peut se trouver dans le domaine concurrentiel et, en tout cas, doit être adaptée aux besoins des entreprises "clientes", techniquement pointue et rapidement réactualisée.

Soucieux de ne pas laisser pour compte les entreprises qui en ont le plus besoin (et notamment les PME et TPE), le CEDAP s'est décidé à mettre en place un outil de reconnaissance et de progrès : un référentiel métier qui permettra aux Organisations Professionnelles volontaires de mettre en place une démarche de certification de services.

Ce référentiel constituera pour les Organisations Professionnelles qui le souhaitent, un cahier des charges de bonnes pratiques, mais aussi et surtout un recueil du niveau de services offert et des engagements des Organisations Professionnelles vis-à-vis de leurs adhérents. Il leur permettra en outre d'évaluer régulièrement les résultats des différentes actions afin de répondre au mieux aux évolutions extrêmement rapides de leurs adhérents.

La révision du référentiel

Le référentiel Quali'OP a été conçu comme un outil vivant, permettant aux Organisations Professionnelles de satisfaire au mieux les exigences de leurs adhérents. Le CEDAP a en effet bénéficié du retour d'expérience de sept organisations professionnelles certifiées depuis la parution du référentiel au Journal Officiel le 13 juin 2004. Ces dernières ont souhaité apporter des modifications de fond et de forme au bénéfice des adhérents, dans un souci d'amélioration continue de la démarche qualité de service.

Ces améliorations pallient quelques ambiguïtés en intégrant la jurisprudence et en étoffant le glossaire. Elles renforcent également la cohérence des engagements de services, en les organisant en thèmes clairement définis. Elles prennent enfin en compte des thèmes non-développés dans la précédente version, mais néanmoins importants (suivi du budget, communication intra*).

III - Le contexte réglementaire :

- Loi n° 94-442 du 3 juin 1994, relative à la certification des produits industriels et des services,
- Loi du 21 mars 1884, relative aux syndicats professionnels,
- Loi du 1^{er} juillet 1901, relative aux associations,
- Code du travail, notamment les articles L. 133-2, L. 133-3, L 411-5 et L411-8.

IV - Les 11 engagements de service

Nota bene : le terme « adhérent » désigne indifféremment l'entreprise adhérent au syndicat professionnel ou le syndicat professionnel adhérent à la fédération professionnelle.

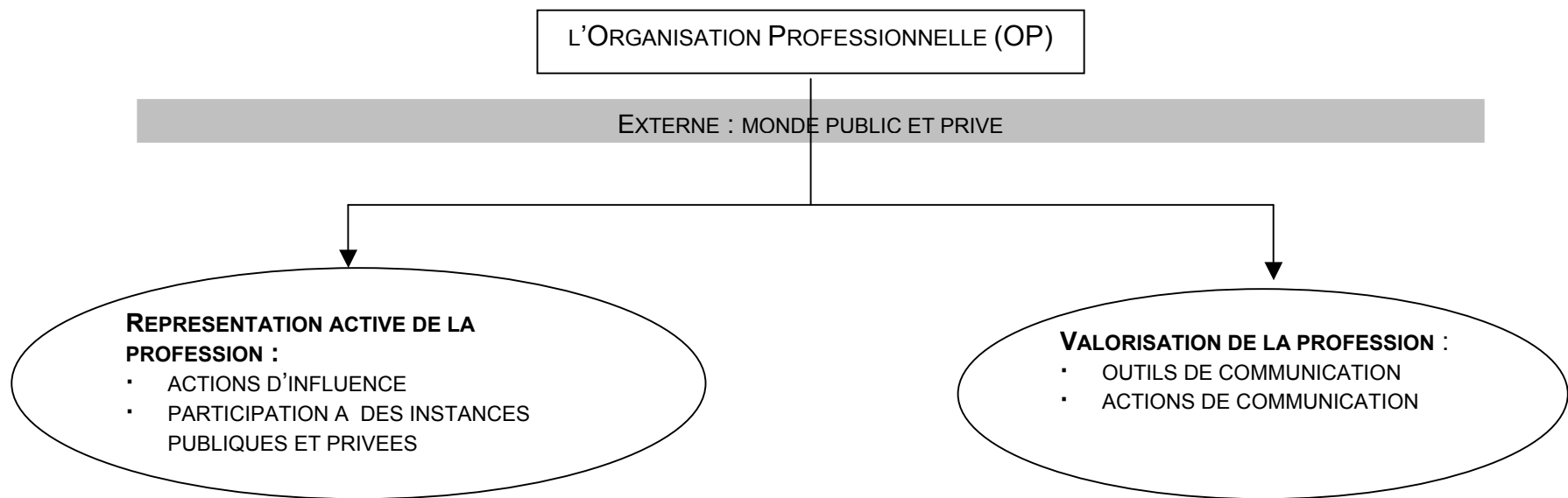
- Liste des principaux engagements de service certifiés :
 - Nos actions d'influence sont ciblées, organisées avec une information des adhérents,
 - Notre communication est structurée, son efficacité est évaluée,
 - Notre organisation est formalisée et transparente,
 - Nous vous communiquons des informations fiables et régulières.

I° Stratégie de l'Organisation Professionnelle

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
1° STRATEGIE DE L'ORGANISATION PROFESSIONNELLE		
1.1 Notre stratégie est définie et validée par les instances décisionnelles	L'OP définit un ou plusieurs axe(s) de stratégie globale, selon une fréquence définie. Le (les) axe(s) de stratégie donne(nt) lieu à validation par les instances décisionnelles*. L'application des engagements du référentiel doit être en cohérence avec la définition de cet(ces) axe(s) stratégique(s).	Définition des axes stratégiques : plan stratégique, séminaires stratégiques, comptes-rendus de séminaires stratégiques, statuts... Preuve de la validation des instances décisionnelles

II° Missions externes

Les missions externes concernent les contacts entre l'Organisation Professionnelle et des structures publiques ou privées externes à la profession.



Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
2° ACTIONS D'INFLUENCE		
2.1 Nos actions d'influence sont ciblées, organisées avec une information des adhérents.	L'organisation professionnelle formalise la cartographie des actions d'influence*. Cette cartographie reprend : <ul style="list-style-type: none"> ▪ la définition des objectifs de l'action collective, ▪ la liste des instances, des secteurs et des organisations du monde public et privé approchés, 	Cartographie* des actions d'influence

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la définition et la formalisation des mandats, ▪ les interlocuteurs habilités. <p>Cette cartographie est actualisée au moins une fois par an.</p> <p>Les actions d'influence sont validées par les instances décisionnelles habilitées de l'Organisation Professionnelle, elles prennent en compte l'intérêt de la profession tel que défini à travers les motions de synthèse présentées devant les instances décisionnelles.</p> <p>Les actions d'influence donnent lieu à des éléments de preuve qui sont conservés par les instances de l'Organisation Professionnelle.</p> <p>Au moins une fois par an, une information sur l'état d'avancement de l'action collective est présentée aux adhérents. Le rapport moral présente les actions menées au cours de l'année écoulée.</p>	<p>Motions présentées en AG ou autres éléments de preuves (PV d'assemblée générale, compte-rendu, rapport moral, PV du conseil d'administration ...)</p> <p>Preuves des actions d'influence</p> <p>Rapport moral</p>
2.2 Nous participons aux instances nationales et internationales de façon organisée et transparente	<p>L'Organisation Professionnelle tient à jour la liste des instances nationales (locales, départementales et régionales) et internationales auxquelles elle adhère. Cette liste est transmise aux adhérents sur simple demande.</p> <p>L'Organisation Professionnelle organise sa participation au sein de ces instances, elle définit et tient à jour les mandats correspondants (élus ou collaborateurs), sa participation est conforme à celle définie.</p>	<p>Liste des instances nationales et internationales Preuve de l'envoi des listes sur demande</p> <p>Liste des mandats</p>

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
	<p>L'organisation professionnelle tient à disposition de ses adhérents un état d'avancement des actions en cours.</p> <p>Au moins une fois par an, l'Organisation Professionnelle évalue sa participation (liste reprenant la nature, le nombre et les résultats éventuels de sa participation aux instances) : les résultats de cette évaluation sont utilisés pour planifier les actions de la période à venir.</p>	<p>Etat d'avancement des actions en cours</p> <p>Bilan des participations aux instances nationales et internationales</p> <p>Liste des participations aux instances et plan d'actions correspondant</p>
3° COMMUNICATION EXTERNE*		
<p>3.1 Notre communication est structurée, son efficacité est évaluée</p>	<p>L'Organisation Professionnelle réalise des actions de promotion de la profession qui respectent les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gestion des contacts presse (nombre et type de médias concernés), ▪ élaboration, validation et évaluation annuelles des thèmes de communication et des messages délivrés par les interlocuteurs habilités de l'organisation professionnelle, ▪ élaboration d'une cartographie de la communication reprenant notamment les interlocuteurs habilités par type de sujets. <p>A leur issue, les actions de communication et de promotion sont évaluées par le biais d'au moins un indicateur (nombre de retours presse, réalisation d'une enquête d'image, ...). Les résultats de cette évaluation sont utilisés pour planifier les actions de la période à venir.</p>	<p>Fichier des contacts presse ou contrat avec un prestataire externe</p> <p>Thèmes de communication</p> <p>Liste des interlocuteurs habilités</p> <p>Cartographie de la communication</p> <p>Indicateurs : retours presse, enquête d'image et plan d'actions correspondant</p>

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En matière de communication de crise, l'Organisation Professionnelle définit et respecte une procédure* précisant : <ul style="list-style-type: none"> ○ les cas de communication de crise, ○ les interlocuteurs habilités, ○ les actions à mener et leur délai de mise en œuvre, ○ l'évaluation des actions menées. 	Procédure gestion de la communication de crise
3.2 Nos outils d'information sont à jour	<p>L'Organisation Professionnelle formalise la liste de ses outils d'information et moyens de communication : site Internet, conférence de presse, lettres, revues</p> <p>Les outils de communication respectent les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ présentation d'information visant à promouvoir le(s) métier(s) ou l'(es) activité(s), ▪ les informations sont mises à jour de façon appropriée. Pour ce faire, l'Organisation Professionnelle définit, pour chaque outil et support de communication, le responsable et la fréquence minimum de mise à jour. <p>L'Organisation Professionnelle maîtrise la ligne éditoriale de ses outils d'information en respectant la gestion des prises de décision en matière de communication, telle que définie dans l'engagement 3.1.</p>	<p>Liste des outils et moyens d'information</p> <p>Conformité des outils de communication : fréquence de mise à jour, définition d'un responsable...</p>

III° Missions internes

Les missions internes concernent les services rendus directement aux syndicats ou adhérents, de façon collective ou individuelle.



Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
4°. ORGANISATION STATUTAIRE		
4.1 Notre organisation est formalisée et transparente	<u>Les statuts et le règlement intérieur :</u> Les rôles du Président, des élus, des collaborateurs, sont formalisés au minimum dans les statuts et/ou le règlement intérieur* de l'Organisation Professionnelle. Les statuts et/ou le règlement intérieur précisent, au minimum, les points suivants :	Statuts et/ou Règlement intérieur

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ le domaine de responsabilité, en matière de prise décision stratégique, économique, technique et politique, ▪ la durée du mandat pour les élus, ▪ les missions générales, ▪ le rôle du président, garant, notamment : <ul style="list-style-type: none"> - du bon fonctionnement de l'Organisation Professionnelle, - du retour d'information dans le rapport moral des actions menées, - de la validation et du suivi des actions d'influence* représentant l'intérêt général, ▪ la liste et le rôle des instances décisionnelles, ▪ le rôle des collaborateurs, ▪ le rôle des élus et leur responsabilité en tant que membre de l'Organisation Professionnelle, ▪ les conditions d'adhésion et de radiation. <p>L'Organisation Professionnelle formalise et respecte les règles de mise à jour de ses statuts.</p> <p><u>Le fonctionnement de l'Organisation Professionnelle :</u></p> <p>L'organisation professionnelle a formalisé la liste de ses instances de fonctionnement* en précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ leur composition, ▪ leur objet, 	<p>Règles de mise à jour des statuts</p> <p>Liste des instances de fonctionnement</p>

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ leur mode de fonctionnement. <p>Il s'agit au minimum des instances décisionnelles citées dans les statuts : l'assemblée générale, le conseil d'administration, le bureau le cas échéant. Cette liste est tenue à jour et communiquée aux adhérents.</p>	Moyens et preuves de la diffusion (internet, envoi papier, ...)
4.2 Nous respectons des règles de conduite partagées	<p>L'Organisation Professionnelle a défini et formalisé des règles de conduite afin de gérer les relations élus/collaborateurs - adhérents. Celles-ci traitent au moins des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ relations élus - adhérents, ▪ relations collaborateurs - adhérents, ▪ relations élus/collaborateurs avec l'extérieur (monde politique, administratif, économique). <p>Ces règles de conduite sont communiquées par le biais d'au moins un support d'information, mis à disposition de tous les adhérents et diffusé systématiquement aux élus et aux collaborateurs.</p> <p>L'Organisation Professionnelle a défini et formalisé des règles de confidentialité. Celles-ci traitent au moins des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ obligations des élus, des collaborateurs en matière de confidentialité, ▪ liste des domaines d'information soumis aux règles de confidentialité, ▪ modalités mises en place pour préserver la confidentialité dans les échanges d'informations. <p>Ces règles de confidentialité sont communiquées par le biais d'au moins un support d'information, mis à disposition de tous les adhérents.</p>	<p>Règles de conduite</p> <p>Support d'information sur les règles de conduite et preuve de la diffusion</p> <p>Règles de confidentialité</p> <p>Clauses de confidentialité dans les contrats de travail des collaborateurs et/ou le règlement intérieur</p> <p>Support d'information des règles de confidentialité</p>

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
4.3 Nos critères d'adhésion sont clairement définis	<p>L'Organisation Professionnelle a défini et formalisé des critères d'adhésion communiqués sur au moins un support de communication à caractère institutionnel. Ces critères d'adhésion doivent prendre en compte au moins un des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ métier(s)/activité(s) représenté(e)(s), ▪ respect du code de déontologie professionnelle lorsqu'il existe, ▪ qualification professionnelle minimum requise. 	<p>Critères d'adhésion</p> <p>Support d'information des critères d'adhésion</p>
5° SUIVI DU BUDGET		
5.1 Nous élaborons, validons et suivons notre budget	<p>L'Organisation Professionnelle élabore annuellement un budget prévisionnel, validé par les instances habilitées au minimum une fois par an.</p> <p><i>Les comptes sont validés annuellement par les instances habilitées, au minimum une fois par an par l'Assemblée Générale.</i></p>	<p>Budget annuel</p> <p>Validation annuelle du budget par les instances habilitées</p> <p><i>Validation des comptes par les instances habilitées et par l'Assemblée Générale</i></p>
5.2 Nous suivons l'état de nos cotisations	<p>L'Organisation Professionnelle définit dans une procédure, les modalités de suivi de ses cotisations, de l'appel de cotisation à la radiation.</p> <p>L'Organisation Professionnelle définit ses modalités de recrutement.</p> <p>Le barème de cotisations est communiqué sur demande à l'adhérent.</p>	<p>Procédure de gestion des cotisations</p> <p>Note ou procédure de recrutement ou réglementation spécifique</p> <p>Barème de cotisations et preuve de son envoi sur demande</p>

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
5.3 Nous certifions nos comptes	Les comptes sont certifiés annuellement par un commissaire aux comptes pour les organisations et associations professionnelles dont le budget est supérieur ou égal à 500 000 €	Attestation annuelle de certification des comptes
6° GESTION et MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES		
6.1 Nous assurons la gestion des ressources humaines	<p>- L'Organisation Professionnelle a élaboré l'organigramme de l'ensemble de ses collaborateurs.</p> <p>- Une description de poste existe pour chaque fonction de l'équipe de collaborateurs.</p> <p>Une fois par an, les collaborateurs bénéficient d'un entretien d'évaluation ayant pour but de réaliser un bilan de l'année écoulée, de fixer des objectifs professionnels pour l'année à venir, d'identifier les éventuels besoins en formation des collaborateurs.</p> <p>L'Organisation Professionnelle évalue et formalise, chaque année, les besoins en formation des collaborateurs, élabore un plan de formation qui est mis en place et évalué.</p>	<p>Organigramme</p> <p>Description de poste et / ou Fiches de missions</p> <p>Enregistrement des évaluations annuelles.</p> <p>Plan de formation</p>
6.2 La communication entre collaborateurs est organisée et efficace (communication intra)	<p>L'Organisation Professionnelle a défini les modalités de communication entre ses collaborateurs.</p> <p>Exemples :</p> <p>Réunions (liste des réunions concernées, fréquence, participants, objectifs, modalités d'organisation : avec ou sans CR, ...), intranet, ...</p>	Modalités de communication
7° VEILLE		
7.1 Nous assurons une	L'Organisation Professionnelle réalise ou fait réaliser une veille selon une cartographie	Cartographies de la veille

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
veille professionnelle* afin de mieux vous informer	<p>formalisée et précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les domaines de veille (réglementaire, technique, sociale, statistique, économique...), ▪ les responsabilités en terme de réalisation, ▪ les moyens mis en œuvre, ▪ les fréquences, ▪ les modalités (media et fréquence, destinataires) de diffusion de l'information aux adhérents. <p>Elle donne lieu à une évaluation au moins une fois par an.</p>	<p>professionnelle</p> <p>Enquête de satisfaction ou compte-rendu de réunion, ...</p>
8° COMMUNICATION INTERNE*		
8.1 Nous vous communiquons des informations fiables et régulières	<p>L'Organisation Professionnelle formalise la cartographie de sa communication interne qui reprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la liste des ses supports d'information, il peut s'agir de : lettres, circulaires, revue des adhérents, lettre d'abonnement Internet, mails d'alerte, - leur fréquence, - leur mode de diffusion (site Internet, lettre électronique, fax, courrier...), - la nature des informations transmises (techniques, juridiques, d'ordre général...). <p>L'Organisation Professionnelle a formalisé et mis en place une organisation lui permettant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifier les <u>informations pertinentes</u> à dispenser, 	<p>Cartographie de la communication interne</p> <p>La « pertinence » et la « fiabilité » de l'information peuvent être démontrées notamment par les moyens</p>

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ identifier des supports d'information nécessaires, ▪ vérifier la <u>fiabilité des informations</u> avant diffusion, ▪ respecter des fréquences de parution annoncées, ▪ s'assurer de la pertinence des supports d'information par type d'information, ▪ définir des règles de diffusion : délai de diffusion de l'information lorsqu'elle est connue, existence et mise à jour d'un fichier des destinataires. <p><u>Les informations transmises aux adhérents :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>L'Organisation Professionnelle réalise et diffuse au moins une fois par an un rapport moral et un rapport financier.</i> ▪ L'Organisation Professionnelle définit et formalise un descriptif précis des services proposés aux adhérents. Ces éléments sont communiqués par le biais d'au moins un 	<p>suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiches de missions attestant des compétences et de la capacité des collaborateurs ; - entretiens annuels permettant de clarifier les objectifs, les besoins en formation... ; - enquête de satisfaction permettant d'identifier les besoins et attentes des adhérents; - résultats de la veille permettant d'identifier les informations à dispenser, les actions à mener, <p>Supports d'information nécessaires</p> <p>Fichier des destinataires</p> <p>Rapport moral, rapport financier <i>NB : le rapport financier peut se traduire par une synthèse composée des postes « produits », « charges » et « résultat » et communiquée à l'adhérent.</i></p> <p>Descriptif précis et support de communication Preuve de sa communication</p>

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
	support d'information diffusé systématiquement à tous les nouveaux adhérents* et sur demande pour les adhérents* actuels.	aux nouveaux adhérents et sur demande aux adhérents actuels
8.2 Nos réponses aux questions des adhérents, sont fiables, personnalisées et rapides	<p>Questions émises par écrit :</p> <p>L'Organisation Professionnelle a défini et respecte des règles en matière de réponse aux questions des adhérents transmises par courriers/fax/courriels et relatives aux sujets pour lesquels l'Organisation Professionnelle s'est déclarée compétente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ réponse écrite ou téléphonique à toutes questions émises par courriers/fax/courriels dans un délai de 7 jours ouvrés maximum. <p>Lorsqu'une réponse définitive ne peut être donnée, la réponse adressée à l'adhérent précise alors le délai nécessaire ainsi que les coordonnées de la personne en charge du dossier,</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ réponse individualisée aux adhérents, ▪ réponse aux questions par le rédacteur le mieux adapté. Pour ce faire, l'Organisation Professionnelle a formalisé une liste des rédacteurs (internes ou externes) par type de domaine concerné. <p>Questions émises par téléphone : cf engagement 10.1</p>	<p>Procédure de réponses aux questions écrites des adhérents</p> <p>Courriers/fax/courriels des adhérents</p> <p>Courriers/fax/courriels de réponses ou enregistrement de la réponse fournie par téléphone</p> <p>Liste des rédacteurs habilités</p> <p>Enquête de satisfaction</p>
9° ORGANISATION DE REUNIONS		
9.1 Nous assurons la bonne	Cet engagement s'applique au moins aux réunions des instances statutaires (AG, conseil,	

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
organisation de nos réunions	<p>commissions, ...).</p> <p>L'Organisation Professionnelle a défini et formalisé des règles de réalisation des réunions, celles-ci prévoient :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la liste des réunions prévues sur une période donnée (sur l'année, le trimestre ou le mois), communiquée aux adhérents concernés, ▪ l'organisation en trois phases : la préparation, le déroulement, et l'après réunion. <p>La phase de préparation comprend au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'envoi ou la mise à disposition des documents préparatoires aux réunions si nécessaire, ▪ la maîtrise de la logistique : <ul style="list-style-type: none"> ○ choix du lieu de la réunion : adaptation au nombre de participants et aux moyens techniques nécessaires, ○ les conditions d'accueil des participants : organisation de pauses, mise à disposition d'eau, ... ○ formalisation de la liste des participants, ○ envoi des invitations au moins 15 jours calendaires avant la date de réunion, <p>Les invitations aux réunions précisent l'ordre du jour, le lieu et les horaires de réunions, elles sont transmises au moins 15 jours calendaires avant leur tenue. (sauf urgence justifiée)</p> <p>En fonction du contexte et de la fréquence de la réunion, s'il n'est pas possible d'envoyer l'ordre du jour détaillé dans ce délai :</p>	<p>Procédure d'organisation des réunions</p> <p>Liste des réunions planifiées</p> <p>Preuve de la communication aux adhérents</p> <p>Eléments de préparation</p> <p>Preuve de l'envoi des documents préparatoires</p> <p>Listes des participants</p> <p>Invitation aux réunions et traçabilité de la date d'envoi</p> <p>Ordre du jour de la réunion (permettant de justifier l'urgence)</p>

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
	<ul style="list-style-type: none"> - soit l'ordre du jour détaillé peut être envoyé une semaine avant la tenue de la réunion - soit un ordre du jour synthétique peut être envoyé 15 jours calendaires avant la tenue de la réunion et un ordre du jour détaillé sera présenté au plus tard avant la tenue de la réunion. o préparation de la feuille d'émargement, o choix de ou des intervenants animateurs selon la nature de la réunion. <p>La phase de déroulement comprend au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la maîtrise de la logistique : respect de l'ordre du jour, respect des horaires, utilisation d'une feuille d'émargement. <p>L'après réunion comprend au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'envoi du compte-rendu de réunion 1 mois au plus tard après la réunion. ▪ L'envoi du compte-rendu aux présents et aux absents. <p>Sauf conditions particulières de confidentialité signalées en cours de réunion, toute réunion donne lieu à la diffusion sous 1 mois maximum d'un compte-rendu reprenant la synthèse des informations délivrées, les décisions prises. Si le délai entre deux réunions est inférieur à un mois, le compte-rendu est diffusé avant la réunion suivante au minimum aux participants.</p> <p>L'Organisation Professionnelle réalise des réunions thématiques adaptées aux besoins des participants, ces besoins sont identifiés et formalisés.</p>	<p>Feuilles d'émargement</p> <p>Feuilles d'émargement signées</p> <p>Résultats des enquêtes de satisfaction</p> <p>Comptes rendus et traçabilité de la date d'envoi</p> <p>Liste des réunions thématiques</p> <p>Eléments de preuve de l'identification des besoins en informations des adhérents</p> <p>Résultats des enquêtes de satisfaction</p> <p>Type de compte-rendu fonction du type de réunion Modalités de diffusion</p>

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
	L'Organisation Professionnelle définit pour chaque type de réunion le type de compte-rendu à établir ainsi que ses modalités de diffusion (liste des destinataires et moyens de diffusion).	
10° ACCUEIL		
10.1 Notre accueil est aimable et efficace	<p>L'accueil téléphonique respecte les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'interlocuteur est aimable, ▪ l'interlocuteur énonce au minimum la dénomination de son Organisation Professionnelle, ▪ l'interlocuteur oriente vers le correspondant approprié s'il ne peut répondre lui-même à la question posée. Si ce n'est pas possible, il vous propose de : <ul style="list-style-type: none"> ○ prendre un message afin de vous faire rappeler dans les 48 heures ouvrées maximum, par la personne la plus apte à vous renseigner, ○ fixer un rendez-vous téléphonique avec le correspondant approprié (rappel par l'OP ou l'adhérent selon sa convenance), ▪ pour les appels hors standard, tout contact avec un adhérent est mémorisé par une trace écrite ou informatique qui permet de retrouver sa trace en cas de besoin. <p>L'accueil physique dans les locaux respecte les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'interlocuteur est aimable et souriant, ▪ La disposition des locaux permet d'assurer la confidentialité des entretiens : mise en place de claustras et / ou séparation de la zone d'attente de la zone d'entretien ou possibilité 	<p>Procédure d'accueil téléphonique</p> <p>Appels mystères</p> <p>Résultats des enquêtes de satisfaction</p> <p>Listing des contacts téléphoniques</p>

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
	<p>d'entretien dans un bureau fermé,</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ une signalétique adaptée à la configuration des locaux est mise en place. Elle précise au minimum : <ul style="list-style-type: none"> - le nom de l'Organisation Professionnelle, - l'accès au parking visiteurs lorsqu'il existe, - la localisation de l'Organisation Professionnelle (étage, porte, ...), - les jours et horaires d'ouverture (ou la notion de prise de rdv), ▪ A l'intérieur de l'OP, <ul style="list-style-type: none"> ○ les services et les salles de réunion doivent être identifiés et indiqués ○ la liste et le lieu des réunions du jour doivent être affichés, <p>Un plan d'accès est envoyé sur demande à tous les visiteurs ou est consultable sur le site Internet lorsqu'il existe.</p> <p>L'Organisation Professionnelle a défini ses jours et horaires d'accueil téléphonique et physique, ceux-ci sont communiqués sur au moins un support écrit (papier ou site Internet) et sur la bande annonce de son attente téléphonique.</p>	<p>Support et signalétique d'information</p> <p>Plan d'accès Preuve de l'envoi sur demande</p> <p>Site Internet/support d'information</p> <p>Appel mystère</p>
11° GESTION DES PRESTATAIRES		
<p>11.1 Nous travaillons avec des prestataires sélectionnés</p>	<p>L'Organisation Professionnelle établit une procédure de gestion des prestataires.</p> <p>Elle prévoit de définir la liste de ses prestataires extérieurs, leur domaine d'intervention, leur date de sélection.</p>	<p>Procédure de gestion des prestataires</p> <p>Liste des prestataires extérieurs</p> <p>Critères de sélection</p>

Engagement	Détail de l'engagement	Documents de référence et/ou éléments de preuve
	<p>L'Organisation Professionnelle formalise les critères de sélection et le contenu des missions de ses prestataires. Ceux-ci sont évalués annuellement.</p> <p>En cas d'anomalie lors de l'intervention du prestataire et/ou à la suite de l'évaluation du prestataire, l'Organisation Professionnelle met en place l'action corrective appropriée :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ demande d'amélioration auprès du prestataire, ▪ rupture de collaboration. 	<p>Lettre de missions ou contrats prestataires</p> <p>Résultats de l'évaluation annuelle</p> <p>Enregistrements des actions correctives prestataires</p>

V Les dispositions d'organisation

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION
Définition et répartition des responsabilités	<p>L'Organisation Professionnelle a défini par écrit sa politique en matière de qualité de service : cette déclaration est visée au nom de l'Organisation Professionnelle par son Président.</p> <p>La direction générale, appuyée par le responsable de la mise en œuvre de la certification de service qu'elle aura désigné, est garante de la diffusion de l'information sur la démarche Quali'OP, aux collaborateurs.</p> <p>Le responsable de la mise en œuvre de la certification de service assure :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ la centralisation et le traitement des réclamations des adhérents*,▪ la planification et la coordination des audits internes de certification de service,▪ le suivi du contrôle du respect des engagements,▪ le suivi des actions correctives en cas de constat d'écart avec les engagements pris,▪ la planification et le traitement des enquêtes de satisfaction,▪ l'organisation et l'animation du bilan annuel de la démarche. <p>Ses missions sont définies par écrit dans le document approprié.</p> <p>Le responsable de la mise en œuvre de la certification de service est identifié dans l'organigramme.</p> <p>L'organisme a défini le rôle de chacun de ses collaborateurs dans le respect des engagements de service, dans sa description de poste.</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION		
Organisation documentaire	<p>L'organisation documentaire* comporte d'une part les documents de référence* servant à mettre en œuvre les éléments du référentiel et d'autre part les éléments apportant la preuve* de cette mise en œuvre.</p> <p>Les principaux documents de référence et éléments de preuve sont définis dans le chapitre IV, au regard de chaque engagement de service concerné.</p> <p>Ces documents de référence et éléments de preuve, sous forme électronique ou papier, peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ propres à l'Organisation Professionnelle tels que, par exemples : <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><u>Documents de références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ cartographies, ○ procédures, ○ statuts, règlement intérieur, ○ descriptions de poste, ○ guide entretien annuel, ○ liste des fournisseurs, ○ ... </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top; border-left: 1px solid black; padding-left: 10px;"> <p><u>Éléments de preuve</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ comptes-rendus, ○ enregistrements, ○ cahier d'appel, ○ listes de présence ○ ... </td> </tr> </table> ▪ d'origine externe tels que : <ul style="list-style-type: none"> ○ textes légaux et réglementaires. 	<p><u>Documents de références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ cartographies, ○ procédures, ○ statuts, règlement intérieur, ○ descriptions de poste, ○ guide entretien annuel, ○ liste des fournisseurs, ○ ... 	<p><u>Éléments de preuve</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ comptes-rendus, ○ enregistrements, ○ cahier d'appel, ○ listes de présence ○ ...
<p><u>Documents de références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ cartographies, ○ procédures, ○ statuts, règlement intérieur, ○ descriptions de poste, ○ guide entretien annuel, ○ liste des fournisseurs, ○ ... 	<p><u>Éléments de preuve</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ comptes-rendus, ○ enregistrements, ○ cahier d'appel, ○ listes de présence ○ ... 		

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION
	<p>Les modalités de gestion des documents de référence et des éléments de preuve sont définies dans une procédure.</p> <p>Cette procédure précise plus spécifiquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les dispositions pour l'établissement, la diffusion, l'accessibilité et la mise à jour des documents de référence, - les dispositions de classement et/ou d'archivage, notamment en termes de durée et de lieu de conservation, des éléments de preuve. <p>La liste des documents de référence et la liste des éléments de preuve viennent compléter la procédure.</p> <p>L'Organisation Professionnelle a défini et mis en place des dispositions de gestion de ses fichiers adhérents* et contacts externes (cartographie des actions d'influence, cartographie de la communication). Ces dispositions concernent notamment : la maîtrise de la fiabilité des informations contenues (information initiale et mise à jour),</p>
Formation des collaborateurs	La formation des collaborateurs est détaillée dans l'engagement n°6.1.
Information des élus	L'Organisation Professionnelle informe ses élus des instances décisionnelles quant aux engagements qui les concernent directement.

VI Les dispositions de suivi et de pilotage

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION
Contrôle et gestion des écarts	<p>Une procédure définit les modalités de contrôle* et gestion des écarts.</p> <p>Le respect des engagements de service est vérifié régulièrement par les personnels concernés : les responsables et les fréquences de contrôle sont définis pour l'ensemble des engagements, dans un tableau récapitulatif.</p> <p>La détection d'écarts lors des contrôles fait l'objet d'une analyse. Une action corrective est alors mise en place, son efficacité est vérifiée. Le traitement des écarts fait l'objet d'un enregistrement.</p>
Audits internes	<p>L'Organisation Professionnelle réalise au moins un audit interne* par an.</p> <p>Ces audits internes permettent la vérification du respect :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ des engagements,▪ des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage décrites dans le présent référentiel. <p>L'organisation de l'audit interne est placée sous la responsabilité de la direction générale, en liaison avec le responsable de la certification de service qui établit le programme d'audit et désigne les auditeurs internes.</p> <p>Ces audits sont réalisés par des personnes qualifiées et indépendantes de l'activité auditée.</p> <p>Pour être qualifiés, les auditeurs* internes doivent avoir suivi une formation à l'audit qualité.</p> <p>Les éventuels écarts, relevés lors d'un audit interne, font l'objet d'un plan d'amélioration, mis en œuvre et suivi par le responsable de la certification de service, sous l'autorité de la direction générale.</p> <p>L'audit interne peut être délégué à un organisme extérieur.</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION
Traitement et suivi des réclamations clients	<p>Toute réclamation écrite* fait l'objet d'un enregistrement, puis d'une réponse écrite dans un délai de 15 jours ouvrés maximum.</p> <p>La réponse peut être de trois ordres :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ proposition d'une solution, ▪ refus motivé de sa prise en compte, ▪ accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.
Enquête de satisfaction	<p>Une enquête de satisfaction est réalisée au moins 1 fois par an. Elle est réalisée soit auprès d'un échantillon représentatif d'adhérents, soit auprès de la totalité des adhérents. L'enquête est menée par le biais d'entretiens face à face, ou par téléphone, ou par l'utilisation d'un questionnaire auto administré.</p> <p>Le champ et la cible de l'enquête de satisfaction sont définis chaque année lors du bilan annuel.</p> <p>L'exploitation des résultats donne lieu à une analyse des points forts et des points faibles.</p> <p>L'Organisation Professionnelle définit un pourcentage de satisfaction, au moins pour chaque thème du questionnaire, en deçà duquel un plan d'amélioration est mis en œuvre et suivi.</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION
Indicateurs de performance	<p>Afin de veiller au respect des engagements de service, des indicateurs ont été définis et sont suivis régulièrement. Il s'agit au minimum de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ taux de réponse aux demandes écrites d'information dans les délais, ▪ taux de réponse aux réclamations dans les délais, ▪ taux d'envoi des invitations aux réunions dans les délais, ▪ taux d'envoi des comptes rendus de réunion dans les délais. <p>Des objectifs chiffrés sont associés aux indicateurs. Lorsque la valeur d'un indicateur dépasse la limite fixée, une action corrective est définie, mise en place et suivie.</p>
Bilans annuels	<p>Un bilan de la démarche est effectué au moins une fois par an. Au minimum, le Directeur de l'Organisation Professionnelle, un représentant des élus et le responsable de la mise en place de la certification de service participent aux bilans annuels.</p> <p>Ce bilan a pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse : <ul style="list-style-type: none"> ○ des résultats des contrôles internes, ○ des indicateurs, ○ des enquêtes de satisfaction, ○ des audits internes, ○ des réclamations, ○ des besoins en formation, ○ de l'ensemble des évaluations, ○ ...

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ de fixer les plans d'actions correspondants, définissant les mesures correctives qu'il convient d'entreprendre pour remédier aux écarts constatés. Ces plans d'actions sont mis en œuvre et suivis. ▪ de vérifier l'adéquation de la politique qualité avec la stratégie définie. <p>Le bilan annuel est diffusé à l'ensemble des élus et du personnel concerné.</p>

VII Les modalités de communication sur la certification de service

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 celles prévues dans l'article R-115-2. Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 1998 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 31/12/1998).

Lorsque l'Organisation Professionnelle fait référence à la certification de service, elle peut distinguer 2 types de supports :

1) Supports destinés à communiquer sur la certification de service:

Il s'agit des supports dédiés à communiquer sur la certification de service, élaborés par l'OP :

- le certificat AFAQ Service Confiance® affiché dans les locaux du bénéficiaire,
- 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 AFAQ Service Confiance® ,
- l'adresse d'AFNOR Certification : BP 90027 – 93213 LA PLAINE ST DENIS Cedex,
- le nom du référentiel QUALI'OP et/ou le code du référentiel sans le numéro de version : REF-166,
- la liste des engagements de service certifiés ou la liste des principaux engagements, définie ci-dessous :
 - * Nos actions d'influence sont ciblées, organisées avec une information des adhérents
 - * Notre communication est structurée, son efficacité est évaluée
 - * Notre organisation est formalisée et transparente
 - * Nous vous communiquons des informations fiables et régulières
- l'activité du référentiel, afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée de la certification lorsque l'organisme exerce différentes activités dont certaines ne sont pas intégrées au champ de certification,

- sur le site Internet, un lien permettant d'accéder à la liste des principaux engagements de service ainsi qu'au domaine d'application doit exister.

L'avis à publication au Journal Officiel adressé au SQUALPI reprend l'ensemble des engagements certifiés du référentiel.

2) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'entreprise :

Il s'agit de l'intégration du logo AFAQ Service Confiance dans les supports de communication existant de l'organisme.

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'entreprise, (papier à lettre, formulaire de fax, les documents contractuels, enveloppes, cartes de visites, factures, pages jaunes, affiches, brochures, panneaux d'information pour salon...) doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo AFAQ Service Confiance ®,
- l'adresse d'AFNOR Certification : BP 90027 – 93213 LA PLAINE ST DENIS Cedex,
- le code du référentiel sans le numéro de version : REF-166 et/ou le nom du référentiel QUALI'OP,
- lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer :
 - * l'activité certifiée,
 - * et/ou la liste des principaux engagements de service ou les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur la certification de service.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque AFAQ Service Confiance ®

Logo est téléchargeable sur l'espace client.

VIII Le glossaire

Actions d'influence

Actions menées dans l'intérêt de la profession auprès des décideurs publics ou privés.

Audit

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant de recueillir des informations objectives pour déterminer dans quelle mesure les exigences satisfont au référentiel concerné et à ses critères (procédures, cartographies, règles de fonctionnement).

Audit externe

Il est réalisé par l'organisme certificateur (externe et indépendant de l'Organisation Professionnelle) et permet d'octroyer la certification de conformité au référentiel QUALI'OP.

Audit interne

Il est réalisé par ou pour le compte de l'Organisation Professionnelle. Il s'agit d'un outil d'amélioration continue.

Auditeur

Personne possédant des capacités personnelles et démontrées, ainsi que la compétence nécessaire pour réaliser un audit, acquise via une formation à l'audit.

Cartographie

Toute activité utilisant des ressources et gérée de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie (les éléments de sortie ayant une valeur ajoutée par rapport aux éléments d'entrée) peut être considérée comme un processus. La cartographie est le support de description d'un processus.

Communication externe

Ensemble des actions de communication/promotion à l'attention des cibles extérieures de l'OP, hors adhérents (prospects jusqu'au grand public).

Communication interne

Ensemble des actions de communication à l'attention des adhérents.

Communication intra Organisation Professionnelle

Ensemble des actions de communication entre les collaborateurs.

Contrôle

Vérification tout au long de l'année, du respect des engagements de service, par les collaborateurs.

Instances décisionnelles d'une organisation professionnelle

Il s'agit des structures de fonctionnement prévues par la réglementation en matière de syndicat ou d'association et précisées par les statuts. En règle générale, il s'agit du conseil d'administration et/ou du bureau et/ou de l'assemblée générale.

Instances de fonctionnement

Ce terme regroupe les instances décisionnelles et autres instances prévues dans les statuts.

Organisation documentaire

Ensemble des dispositions prises pour gérer les documents de référence et les documents de preuve.

➤ **Document de référence**

Document servant à mettre en œuvre les éléments du référentiel (ex : cartographies, procédures, statuts, guide d'entretien annuel...).

➤ **Document de preuve**

Document apportant la preuve de la mise en œuvre des éléments du référentiel (comptes-rendus, enregistrements,...).

Procédure

Document décrivant la manière d'accomplir une activité (qui fait quoi).

Réclamation écrite

Plainte écrite d'un adhérent.

Règlement intérieur

Document complétant les statuts (non pas le règlement intérieur d'ordre social, tel que défini dans le code du travail).