
Prémices

Avant toute chose, nous tenons à préciser que le label **Caniscan** comprend une partie **des** professionnels correspondant à notre Charte de qualité, que ce soit en toilettage, éducation ou comportementalisme.

Son objectif est d'assurer une qualité de services des professionnels qu'il référence, mais en aucune façon ne dénigrer ceux qui n'en font pas partie. Certains ne désirent tout simplement pas s'inscrire dans une quelconque Fédération, ou n'adhère pas au projet. L'objectif de ce projet est de réunir un maximum de professionnels belges et français travaillant dans le **Bien-être animal**, et ce, dans le but commun d'une mise en place d'une reconnaissance officielle de nos métiers. Nous sommes convaincus qu'ensemble et dans des valeurs concordantes, nous pouvons améliorer les choses tant pour nos conditions de travail que pour nos petits clients à quatre pattes.

Si vous êtes persuadés, comme nous, que la condition animale domestique est directement liée à la condition de vie de son maître, vous pouvez participer à la mise en circulation des chèques services leur permettant d'avoir des soins réguliers auprès de professionnels de référence.

Voilà ce que représente ce Label pour lequel une équipe de professionnels travaille complètement bénévolement depuis presque un an et demi.

Pourquoi un label de qualité ?

Notre label de qualité est un élément d'identification qui garantit certains aspects d'un service, et qui se matérialise par la présence du logo Canifed.

En effet chez Canifed nos adhérents ont signé une charte de qualité garantissant le bien être du chien.

Ce label est pour nous un gage de crédibilité et de confiance valorisant les services apportés par nos adhérents à leurs clients.

De plus, notre intérêt en termes de promotion est d'être le plus honnête possible dès lors que certains organismes s'autoproclament label de qualité sans faire appel à un organisme neutre et indépendant pour confirmer ce label. Chez Canifed nous avons fait appel à la société Management Information, qui déploie la méthodologie d'audit Qfor.

Cette démarche est volontaire et témoigne de notre engagement pour faire reconnaître les métiers de toiletteurs, d'éducateur et comportementaliste canin.

Pourquoi le label Qfor?

Au regard du nombre impressionnant de labels envisageables, notre association a choisi le label Qfor car il est le seul label de qualité garantissant les services au sein de l'Union Européenne et est un préambule à nos démarches pour faire reconnaître les métiers liés au secteur canin. Il est en cohérence avec le secteur d'activité du chien et le bien être canin

Présentation

On distingue les entités suivantes, qui agissent comme partenaires dans le projet de labellisation de Canifed :

1. Le Comité de Labellisation est l'unité d'exploitation au sein de Canifed qui assure l'activité d'évaluation et de labellisation ;
2. La Commission de Labellisation est la commission qui au sein du Comité de Labellisation de Canifed décide ou non de l'octroi d'un label à un professionnel.
3. Management Information est l'entité chargée du déploiement de la méthodologie Qfor en Europe. Management Information développe des normes et des systèmes modulaires d'évaluation pour des fédérations, secteurs et régions. Management Information assure l'encadrement de Canifed dans l'adaptation de son cahier des charges pour le rendre évaluable suivant la méthodologie Qfor ;
4. Qfor GEIE – Groupement européen d'intérêt économique - gère la méthodologie Qfor. La méthodologie Qfor a la particularité de s'adresser exclusivement aux prestataires de services liés aux compétences.
5. CertUp est l'organisme d'évaluation et de certification de Management Information. CertUp est accrédité sous la référence 600-QMS par l'organisme belge d'accréditation BELAC du Ministère des Affaires Economiques, signataire des accords de reconnaissances mutuelles internationales. La portée et la validité de l'accréditation peut à tout moment être consultée sur le site de BELAC. CertUp dispose d'une filiale en France. CertUp a réalisé des milliers d'audit de prestataires de services liés aux compétences suivant différentes normes. Management Information confie à CertUp dans le cadre de ce projet certains éléments de la formation initiale et permanente des évaluateurs et de l'encadrement et du contrôle des gestionnaires du système de labellisation de Canifed.

Principes

Management Information offre à la Fédération du Bien-Être Canin la possibilité de développer une labellisation qui lui est spécifique tout en souscrivant aux exigences d'un organisme d'évaluation professionnel.

Pour cela, Management Information offre à la Fédération du Bien-Être Canin que le Comité de Labellisation de Canifed bénéficie de l'accès aux meilleures pratiques professionnelles d'évaluation par les pairs. Management Information confie aux experts en évaluation et en audit de CertUp les éléments nécessaires de la formation initiale et l'encadrement à la formation permanente des collaborateurs de Canifed chargés de l'implémentation de la labellisation, de sa gestion, et de la réalisation des évaluations.

Les exigences des cahiers des charges sont reprises dans un module d'évaluation spécifique à Canifed débouchant sur un label *CanisScan by Qfor*. Ce nom découle des pratiques de personnalisation en vigueur chez Qfor pour les fédérations, secteurs et régions.

Rôle de Management information dans Canifed :

1. encadrer le Comité de Labellisation de Canifed en vue d'une formulation des exigences des cahiers des charges qui en permettent au mieux l'évaluation ;
2. structurer les exigences - différenciées en fonction du service d'activité - au sein d'un module *CanisScan* constitué suivant l'architecture des Scans d'évaluation de Qfor ;
3. intégrer le module *CanisScan* au sein du logiciel en ligne *QforSoft* de réalisation des évaluations. De la sorte, l'évaluation peut se faire par tout évaluateur (formé préalablement) du Comité de Labellisation de Canifed, sous la supervision d'experts de Management Information ;
4. encadrer les collaborateurs du Comité de Labellisation en charge de la gestion du système d'évaluation par les pairs, et du contrôle des évaluateurs ;
5. assurer la formation initiale des évaluateurs de Canifed à la méthodologie et aux pratiques d'évaluation, et à l'utilisation de l'outil en ligne ;
6. former et d'encadrer les membres de la Commission de Labellisation en charge de la décision de l'octroi ou non de la labellisation à un professionnel ;
7. publier les professionnels labellisés dans la plateforme *RepQuest* de prestataires de services dignes de confiance, interfacée à *QforSoft*, regroupés sous une rubrique spécifique *canifed.repquest.com* ;
8. encadrer Canifed dans la formation permanente de ses évaluateurs ;

9. évaluer périodiquement l'adéquation du système de labellisation et les résultats, en fonction des objectifs poursuivis par Canifed pour la labellisation. Proposer les réajustements nécessaires ou utiles ;
10. attester à intervalle régulier – sur base de contrôles – de la validité et du professionnalisme du système de labellisation mis en place par Canifed.

Fonctionnement de la Labellisation CaniScan by Qfor

1. Assurance qualité

L'assurance qualité de la labellisation *CaniScan by Qfor* est une responsabilité partagée par l'ensemble des partenaires. Canifed procédera par elle-même à, au minimum, un audit interne par an pour s'assurer du respect de ses procédures de Labellisation par l'ensemble de ses collaborateurs y participant.

Les évaluateurs de Canifed et les membres de la Commission de Labellisation suivent un parcours de formation décrit sommairement ci-dessous et qui est établi en partenariat avec Management Information. Ce trajet mène à leur qualification par Canifed en tant qu'évaluateur et/ou de membre de la Commission de Labellisation.

Canifed prend soin de documenter les qualifications des collaborateurs du Comité de Labellisation pour en permettre le suivi et le contrôle.

Canifed s'engage à ne confier les évaluations des professionnels qui en font la demande qu'à des évaluateurs qualifiés. Canifed s'engage à ce que l'octroi ou non d'un label à un professionnel ne soit décidé que par la Commission de Labellisation dans laquelle siègent des évaluateurs préalablement qualifiés pour y siéger.

Le Comité de Labellisation prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de l'impartialité des évaluations et le respect de la confidentialité des données confidentielles transmises par le professionnel lors de la démarche de labellisation.

Chaque évaluation s'effectue suivant une grille de contrôle et des temps et suivant une procédure qui auront été élaborées par le Comité de Labellisation de Canifed et préalablement validées par Management Information. Le Comité de Labellisation veillera à ce que les activités d'évaluation et de labellisation soient documentées pour permettre d'être contrôlées.

La Commission de Labellisation décide sur base du dossier élaboré par l'évaluateur si le professionnel répond ou non aux conditions requises pour l'attribution du label *CaniScan by Qfor*.

La Commission de Labellisation est composée d'une seule personne minimum n'ayant pas participé à l'évaluation du professionnel.

2. Responsabilités, gestion des recours et des plaintes

Les évaluations et les décisions de labellisation se font sous l'autorité de Canifed qui en assume l'entière et totale responsabilité vis-à-vis des professionnels affiliés, de candidats à l'affiliation ou de tous tiers.

Le Comité de Labellisation s'assure que tout recours d'un professionnel à l'encontre de la décision prise à son égard soit évalué par la Commission de Labellisation dans laquelle siège au moins un évaluateur n'ayant pas participé à l'évaluation ou à la labellisation de ce professionnel. Si ceci n'est pas possible, la Commission de Labellisation a recours soit à un administrateur de Canifed, soit à un spécialiste de Management Information, qui s'assure et atteste de l'impartialité de la décision. Canifed s'assure que toute plainte relative au système de labellisation reçue soit enregistrée, analysée et fasse l'objet d'un suivi et d'une réponse au plaignant par le Comité de Labellisation. Ceci est également valable pour toute insatisfaction exprimée par un professionnel évalué, récoltée par le biais de la démarche d'évaluation de la satisfaction ou via un autre canal.

Canifed s'engage à communiquer sur son site web et sur ses informations sur le CaniScan by Qfor que si la réponse de Canifed à une plainte relative à la procédure de labellisation ne donne pas satisfaction, le plaignant peut porter sa plainte à la connaissance de Management Information, en charge du contrôle de la bonne utilisation par Canifed du système de labellisation CaniScan by Qfor. Management Information n'effectue pas le suivi de la plainte, mais s'enquiert du suivi qui en est fait par Canifed. Management Information peut émettre une recommandation ou une injonction à l'égard de Canifed pour son suivi.

3. Validation et attestation du système de Labellisation

Management Information assure Canifed de son soutien pour la mise en place du label *CaniScan by Qfor*. Celui-ci est implémenté par le Comité de Labellisation de Canifed. Il procédera à des actions de contrôles périodiques pour s'assurer que le système d'évaluation et de labellisation de Canifed soit implémenté conformément aux procédures préalablement validées et dans le respect des meilleures pratiques internationales d'évaluation par les pairs.

En cas de constat de manquements, une session de contrôle supplémentaire peut être imposée par Management Information. Si lors du contrôle supplémentaire, les mesures correctives ne permettent pas de constater que Canifed a remédié aux manquements, une seconde session de contrôle sera imposée. En cas de non remédiation aux manquements, Management Information se réserve le droit de suspendre l'utilisation par Canifed de la méthodologie, des logiciels, du logo et de la marque jusqu'au moment où suite à une session de contrôle, il est constaté la fin durable des manquements. En l'absence de manquements, les contrôles annuels se concluront par l'émission par Management Information d'une attestation confirmant la validation du système de Labellisation de Canifed. Cette attestation pourra être librement communiquée par Canifed sur son site web ou sur tout autre media tant qu'elle n'aura pas été annulée par un contrôle négatif, une suspension ou un retrait, ou remplacée par une nouvelle attestation positive. Dans ce dernier cas, cette nouvelle attestation remplace la précédente.

4. *Comité de Surveillance*

Le Comité de Surveillance est un organe externe qui est consulté de manière périodique ou sur demande pour contrôler le fonctionnement de la certification, des audits ou des évaluations basés sur la méthodologie Qfor ou confiés aux organismes appliquant la méthodologie Qfor.

Le Comité de Surveillance veille à l'application et à l'utilisation des méthodologies d'audit conformément aux référentiels établis avec une attention particulière pour l'impartialité dans la prestation d'évaluation. Il contrôle le système interne de management de la qualité de Qfor.

Le Comité est composé d'experts et de représentants des services publics intéressés, des fédérations professionnelles, des secteurs et institutions de formation et organismes de consultance qui imposent, soutiennent ou recommandent un référentiel y afférant. Management Information offre à Canifed la possibilité d'y siéger. Canifed s'engage à y déléguer un représentant. Canifed s'engage à respecter et mettre en œuvre les décisions prises par le Comité.