

VLAAMSE OVERHEID

Economie, Wetenschap en Innovatie

[C – 2013/35240]

14 FEBRUARI 2013. — Ministerieel besluit tot uitvoering van het besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapsbevorderende diensten, wat betreft de aanstelling en de werking van de auditbureaus

De Vlaamse minister Van Economie, Buitenlands Beleid, Landbouw en Plattelandsbeleid,

Gelet op het decreet van 16 maart 2012 betreffende het economisch ondersteuningsbeleid, artikel 37;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapsbevorderende diensten, artikel 14, § 1, 2°, § 2, § 2/1, § 3, 2°;

Gelet op de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, artikel 3, § 1;

Gelet op de dringende noodzakelijkheid;

Overwegende dat voorzien is om een nieuwe erkenningsmethodiek voor de erkenning van dienstverleners in de kmo-portefeuille in te voeren tegen 1 april 2013, dat in het licht daarvan de samenwerkingsovereenkomsten met de erkende private arbeidsbemiddelingsbureaus in het kader van de individuele screening in de huidige erkenningsregeling reeds werden opgezegd, dat de nieuwe erkenningsmethode pas toegepast kan worden als een minimumaantal auditbureaus zijn aangesteld;

Overwegende dat om die redenen dit besluit dringend in werking moet treden,

Besluit :

HOOFDSTUK 1. — *Definities*

Artikel 1. Voor de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder :

1° minister : de Vlaamse minister, bevoegd voor de economie;

2° besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008 : het besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapsbevorderende diensten;

3° organisatie : een vennootschap met rechtspersoonlijkheid;

4° dienstverlener : de dienstverlener, vermeld in artikel 13 van het besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008;

5° kmpo-norm : een kwaliteitsnorm voor het verlenen van ondernemerschapsbevorderende diensten als vermeld in artikel 11 van het besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008, die is samengesteld uit verschillende indicatoren. De kmpo-norm wordt als bijlage bij dit besluit gevoegd. De gedetailleerde informatie inzake de kmpo-norm is ter beschikking op de website van het Agentschap Ondernemen;

6° audit : volgens een gestandaardiseerde methodiek registreren of een dienstverlener in overeenstemming is met de indicatoren die opgenomen zijn in de kmpo-norm;

7° certificering : een beslissing die aangeeft dat een dienstverlener op voldoende wijze in overeenstemming is met de indicatoren uit de kmpo-norm;

8° auditor : de persoon die met een arbeidsovereenkomst of met een samenwerkingsovereenkomst is tewerkgesteld bij een aangesteld auditbureau;

9° certificatiecommissie : een commissie van het aangestelde auditbureau die samengesteld is uit minstens twee auditoren.

HOOFDSTUK 2. — *Toepassingsgebied*

Art. 2. Ter uitvoering van artikel 14, § 1, 2°, § 2, § 2/1, en § 3, 2°, van het besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008 kan een dienstverlener erkend worden na een certificering door een aangesteld auditbureau.

HOOFDSTUK 3. — *De aanstelling als auditbureau**Afdeling 1. — De voorwaarden tot aanstelling als auditbureau*

Art. 3. Een organisatie kan aangesteld worden als auditbureau als voldaan is aan al de volgende voorwaarden :

1° georganiseerd zijn volgens de vereisten van de ISO 17021-norm en dat aantonen;

2° de vereisten van de ISO 17021-norm naleven en dat aantonen;

3° zelf geen dienstverlener zijn.

Art. 4. De aanstelling als auditbureau wordt toegekend voor een periode van vijf jaar die ingaat op de datum van de beslissing, vermeld in artikel 7.

Afdeling 2. — Procedure

Art. 5. De organisatie dient een aanvraag tot aanstelling als auditbureau in overeenkomstig de instructies op de website van het Agentschap Ondernemen.

Art. 6. Het Agentschap Ondernemen beoordeelt of de organisatie voldoet aan de voorwaarden, vermeld in artikel 3.

Art. 7. De minister beslist over de aanstelling van de organisatie op voorstel van het Agentschap Ondernemen.

Art. 8. De organisatie wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van de beslissing door het Agentschap Ondernemen.

HOOFDSTUK 4. — *De voorwaarden die gelden voor het aangestelde auditbureau*

Art. 9. Het aangestelde auditbureau blijft voldoen aan de voorwaarden vermeld in artikel 3.

Art. 10. Een auditor van het aangestelde auditbureau voert de audit uit en stelt een auditrapport op.

Art. 11. De certificatiecommissie van het aangestelde auditbureau beslist op basis van de auditrapporten over de certificering van de dienstverleners.

Art. 12. De auditor, vermeld in artikel 10, of de auditoren van de certificatiecommissie, vermeld in artikel 11, hebben met succes de opleiding over de auditmethode, vermeld in artikel 1, 6°, gevolgd.

Art. 13. Het aangestelde auditbureau wijst een afgevaardigde aan als lid van het toezichtcomité, die de voorwaarden naleeft van het intern werkingsreglement van het toezichtcomité, vermeld in artikel 18.

HOOFDSTUK 5. — *Uitsluiting van het aangestelde auditbureau*

Art. 14. Het aangestelde auditbureau kan uitgesloten worden van de aanstelling als de voorwaarden van dit besluit niet worden nageleefd.

Art. 15. De minister beslist over de uitsluiting van het aangestelde auditbureau op voorstel van het Agentschap Ondernemen.

Art. 16. De organisatie wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van de uitsluiting door het Agentschap Ondernemen.

HOOFDSTUK 6. — *Het toezichtcomité*

Art. 17. Er wordt een toezichtcomité opgericht dat belast is met :

1° het toezicht op de naleving van de voorwaarden van dit besluit door de aangestelde auditbureaus;

2° de behandeling van klachten over de aangestelde auditbureaus;

3° het verlenen van advies met betrekking tot de aanstelling en uitsluiting van de auditbureaus;

4° de organisatie van de opleiding, vermeld in artikel 12.

Art. 18. Het Agentschap Ondernemen stelt het intern werkingsreglement van het toezichtcomité op.

HOOFDSTUK 7. — *Controle*

Art. 19. Het Agentschap Ondernemen kan, vanaf de indiening van de aanvraag tot aanstelling als auditbureau, vermeld in artikel 5, controleren of de voorwaarden van dit besluit worden nageleefd.

HOOFDSTUK 8. — *Inwerkingtreding*

Art. 20. Dit besluit treedt in werking op 14 februari 2013.

Brussel, 14 februari 2013.

De Vlaamse minister van Economie, Buitenlands Beleid, Landbouw en Plattelandsbeleid,
K. PEETERS

Bijlage

KMOP - NORM

A.	Activiteit Omschrijving vereiste : De dienstverlener is transparant over wat al dan niet in de activiteit zit en over zijn opgebouwde expertise en ervaring binnen deze activiteit. Hij beschikt zelf over de nodige expertise en ervaring om de dienst op een professionele manier aan te bieden en uit te voeren of doet hiervoor een beroep op een bevoegde contractant.
A.1.	De dienstverlener omschrijft en communiceert de activiteiten die hij aanbiedt en uitvoert op een duidelijke, beschrijvende en gestaafe manier.
A.2.	De dienstverlener communiceert voor elk project duidelijk met de klant over de aanpak en de grenzen van de opdracht. Dit gebeurt op een beschreven manier en dekt context, doelstellingen, inhoud, methodologie, uitvoeringsmodaliteiten (met inbegrip van wie de opdracht uitvoert), en prijsstelling. De dienstverlener communiceert ook duidelijk over mogelijke afwijkingen, opvolging en evaluatie.
A.3.	De dienstverlener toetst bij de opdrachtgever af in welke mate het voorstel beantwoordt aan zijn behoeften.
A.4.	De dienstverlener houdt voor elke lopende of uitgevoerde opdracht een uitgebreid projectdossier bij dat toegankelijk is. Hij bewaart de dossiers over een periode die afgestemd is op de aard van de activiteiten of specifieke archiveringsseisen die eraan verbonden zijn.
A.5.	De dienstverlener beschikt over voldoende geschikte menselijke middelen om de activiteit uit te voeren.
A.6.	De dienstverlener maakt gebruik van aangepaste ondersteunende middelen, infrastructuur en processen om de activiteit in te plannen, op te volgen en uit te voeren. Hij maakt hiervoor gebruik van een registratiesysteem waarin de uitgevoerde projecten te raadplegen zijn.

B.	<p>Bewijs van ervaring inzake de verleende diensten Omschrijving vereiste :</p> <p>De dienstverlener beschikt op bedrijfsniveau en op individueel niveau over de nodige kennis en kunde om een specifieke dienstverlening uit te voeren. Deze kennis en kunde worden opgedaan doorheen de loopbaan van het individu dat de opdracht zal uitvoeren. Ze zijn niet noodzakelijk beperkt tot de ervaring opgedaan bij de dienstverlener die de erkenning aanvraagt. De dienstverlener ziet erop toe dat de persoon met de juiste kennis en kunde op het gepaste project wordt ingezet.</p>
	ALGEMENE VEREISTEN
B.1.	De dienstverlener heeft een representatief aantal mensdagen gepresteerd en gefactureerd. Representatief betekent dat de gepresteerde dagen verspreid zijn over verschillende klanten en gespreid zijn over een aantal opeenvolgende maanden. De dagen werden gepresteerd in een recente periode. Dit geldt voor elke activiteit waarvoor de dienstverlener een erkenning aanvraagt.
B.2.	De dienstverlener ziet erop toe en is ervoor verantwoordelijk dat de persoon met de juiste kennis, ervaring en competenties wordt ingezet. Dit geldt voor elke fase van het project. De dienstverlener maakt hiervoor gebruik van een competentiebeheerssysteem.
B.3.	De dienstverlener gebruikt degelijke HR-processen voor zijn medewerkers en contractanten. Deze bevatten eisen met betrekking tot rekrutering en selectie, integratie, opleiding en begeleiding, opvolging en evaluatie. Wat de evaluatie betreft gaat dit in het bijzonder over de evaluatie van de opdrachten die ze hebben uitgevoerd. Deze processen dragen bij tot toekennen van (deel)projecten aan medewerkers en contractanten.
	ERVARINGSVEREISTEN
B.4.	De dienstverlener communiceert duidelijk naar de klant over de ervaring van diegene die de opdracht uitvoert. Het betreft zijn ervaring met de aangeboden activiteiten, al dan niet opgedaan binnen de dienstverlener.
B.5.	De dienstverlener heeft een representatief aantal jaren ervaring als dienstverlener opgedaan binnen de activiteit waarvoor hij een erkenning aanvraagt.
C.	<p>Domeinspecifieke competenties :</p> <p>Het Agentschap Ondernemen stelt een aantal domeinspecifieke vereisten voorop om in aanmerking te komen voor een erkenning. De dienstverlener en zijn te erkennen individuele dienstverlener(s) beantwoorden, op individuele basis, aan deze criteria.</p> <p>Omschrijving vereiste :</p> <p>De dienstverlener heeft ervaring opgedaan met een bepaalde vorm van dienstverlening. Voor bepaalde domeinen is er een specifieke inhoudelijke competentie vereist om de dienstverlening op een professionele manier uit te voeren. De desbetreffende activiteit in dit specifieke domein wordt uitgevoerd door een fysieke persoon die over deze domeinspecifieke inhoudelijke competentie(s) beschikt.</p>
	KENNISVEREISTEN
C.1.	De dienstverlener communiceert duidelijk aan de (potentiële) klant welke kennis de individuele dienstverlener die de opdracht zal uitvoeren, heeft in het domein.
	ERVARINGSVEREISTEN
C.2.	De dienstverlener communiceert duidelijk aan de (potentiële) klant welke ervaring de individuele dienstverlener die de opdracht zal uitvoeren, heeft in het domein.
C.3.	De individuele dienstverlener voert de opdrachten uit in het domein waarvoor de dienstverlener een erkenning aanvraagt. Deze uitvoering stemt de klanten tot tevredenheid.
C.4.	De individuele dienstverleners beantwoorden aan de voor het domein vooropgestelde eisen.
D.	<p>Klantentevredenheidspeiling Omschrijving vereiste :</p> <p>De dienstverlener heeft tevreden klanten, in het bijzonder voor de pijlers en de domeinen waarvoor hij een erkenning aanvraagt. Hij peilt op een systematische en diepgaande manier naar de tevredenheid. Aan alle klanten biedt hij de mogelijkheid om de dienstverlening te evalueren. De tevredenheidspeiling slaat zowel op inhoudelijke als vormelijke aspecten van de verkregen dienst. De resultaten van de peiling zijn toegankelijk. De bevraging leidt tot continue verbetering.</p>
D.1.	De dienstverlener hanteert een systematische schriftelijke of mondelinge klantentevredenheidspeiling. Alle klanten krijgen de mogelijkheid om hun mening te geven.
D.2.	De tevredenheidspeiling slaat zowel op inhoudelijke als vormelijke aspecten van de dienstverlening. Alle aspecten van de dienstverlening komen op een gedifferentieerde wijze aan bod. Specifiek voor opleiding : zowel de deelnemer als de opdrachtgever krijgen de mogelijkheid om hun mening te geven. Het systeem laat een scoring van de verschillende onderdelen toe.
D.3.	De dienstverlener bevraagt bij de klant zowel tussentijds als finaal de mate waarin de vooraf bepaalde verwachtingen ingelost zijn.
D.4.	De dienstverlener registreert de resultaten van de klantentevredenheidspeiling. Uit de registratie blijkt dat de evaluatie representatief is en dat de klanten tevreden zijn, zowel in het algemeen als over de subsidiabele dienstverlening.

D.5.	De tevredenheidspeiling laat toe om concrete getuigenissen op te nemen.
D.6.	De dienstverlener verwerkt systematisch de resultaten van de klantentevredenheidspeiling en registreert deze.
D.7.	De analyse en verwerking van de resultaten van de klantentevredenheidspeiling dragen bij tot continue verbetering.

E.	Kennis KMO-Portefeuille Omschrijving vereiste : De dienstverlener heeft kennis van de KMO-portefeuille en de regels ervan, met als doel deze correct te gebruiken.
	ALGEMENE VEREISTEN
E.1.	De dienstverlener beschrijft gericht en bondig de activiteiten waarvoor hij een erkenningsaanvraag indient. Hij beperkt zich tot de activiteiten die hiervoor in aanmerking komen.
E.2.	Als de dienstverlener al beschikt over een erkenning van de KMO-Portefeuille, legt hij een kopie voor van de verklaring op erewoord die hij in het verleden heeft ingediend bij het Agentschap Ondernemen. Bij gebrek aan kopie communiceert hij schriftelijk wie de verklaring op erewoord ondertekend heeft.
E.3.	De overeenkomst tussen de dienstverlener en de opdrachtgever wordt conform de voorschriften opgesteld.
E.4.	De factuur van de dienstverlener aan de opdrachtgever wordt conform de voorschriften opgesteld.
E.5.	De subsidieaanvragen worden tijdig ingediend.
E.6.	De dienstverlener dient enkel subsidieaanvragen in voor dienstverlening aan werkenden in de onderneming, conform de voorschriften.
E.7.	De prijs voor eenzelfde dienst is dezelfde, ongeacht of deze door de KMO-Portefeuille wordt betaald of niet.
	PIJLERSPECIFIEKE VEREISTEN
E.8.	Opleiding De dienstverlener bewaart de aanwezigheidslijsten .
E.9.	Opleiding De dienstverlener reikt een gepersonaliseerd vormingsattest uit .
E.10.	Advies : algemeen De dienstverlener bewaart het verleende advies, strategisch advies, advies voor internationaal ondernemen of de technologieverwerking en bijhorende prestatiestaten.
E.11.	Advies : algemeen De dienstverlener dient enkel subsidieaanvragen in voor adviezen die niet van permanente of periodieke aard zijn. De adviezen hebben geen betrekking op de gewone bedrijfsuitgaven van de onderneming.
E.12.	Advies De dienstverlener verleent een schriftelijk advies dat een analyse, een advies en een implementatieplan omvat.
E.13.	Advies Internationaal ondernemen De dienstverlener geeft schriftelijke doelmatige raadgevingen en aanbevelingen over opportuniteiten en oplossingen aan bedrijven die willen internationaliseren.
E.14.	Strategisch Advies De dienstverlener verleent schriftelijk en op maat advies bij kantelmomenten binnen een onderneming. Het advies is van een minimumomvang en conform de voorschriften.

F.	Integriteit Omschrijving vereiste : De dienstverlener leeft de regelgeving, de wetgeving en de algemeen aanvaarde handelspraktijken na. Hij is bevoegd om de activiteit waarvoor hij een erkenning aanvraagt, uit te voeren.
	BEVOEGDHEID EN HOEDANIGHEID
F.1.	Bij de aankomst van de auditor geeft de dienstverlener onmiddellijk de toegang tot de opgevraagde documenten. De dienstverlener heeft deze documenten met zorg voorbereid.
F.2.	De dienstverlener heeft een juridisch bestaan. Hij is bevoegd om de activiteit waarvoor hij een erkenning aanvraagt, uit te voeren.
F.3.	De bestuurders en verantwoordelijken van de dienstverlener in een recent verleden zijn gekend. Ze zijn in het verleden niet in vraag gesteld of betrokken bij onderzoeken naar onrechtmatig gebruik van de KMO-Portefeuille of bij een niet-verschoonbaar faillissement. De bestuurders en verantwoordelijken besteden er de nodige aandacht aan dat dit ook het geval is voor medewerkers en onderaannemers.
F.4.	De dienstverlener voert de diensten waarvoor een erkenning wordt gevraagd op een onafhankelijke wijze uit.

F.5.	De dienstverlener voert de diensten waarvoor hij een erkenning vraagt zelf uit of hij besteedt ze uit aan een fysieke persoon, zelfstandige of éénpersoonsbedrijf. Als hij de diensten uitbesteedt aan een andere contractant is deze zelf een voor de KMO-Portefeuille erkende dienstverlener. De dienstverlener is beperkt verbonden met niet-erkende dochter-, moeder- of zusterbedrijven die betrokken zijn bij het uitvoeren of beheren van de projecten. Voor de uitbesteding beschikt hij over een geldige dienstovereenkomst. De dienstverlener behoudt de verantwoordelijkheid over alle aspecten van de geleverde diensten.
CONTINUÏTEIT EN BEDRIJFSPRAKTIJKEN	
F.6.	De dienstverlener stelt zijn jaarrekeningen of resultatenrekening tijdig op. Hij legt deze tijdig neer bij de Balanscentrale van de Nationale Bank van België indien door het vennootschapsrecht opgelegd.
F.7.	De dienstverlener vervult zijn sociale en fiscale verplichtingen.
F.8.	De dienstverlener heeft een beperkt aantal veranderingen gekend van zijn maatschappelijke zetel in de voorbije 3 jaar.
F.9.	De dienstverlener is solvabel, rendabel en beschikt over de nodige liquide middelen.
F.10.	De dienstverlener beheert actief de klantenvorderingen. De achterstallige betalingen door klanten zijn beperkt, kunnen uitgelegd en gestaafd worden. Ze zijn niet het gevolg van mogelijke betwisting over de kwaliteit van de geleverde diensten.
F.11.	De dienstverlener respecteert zijn financiële engagementen ten aanzien van zijn leveranciers en andere geldschieters. De achterstallige betalingen aan leveranciers en andere geldschieters zijn beperkt, kunnen uitgelegd en gestaafd worden.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit van 14 februari 2013 tot uitvoering van het besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapbevorderende diensten, wat betreft de aanstelling en de werking van de auditbureaus.

De Vlaamse minister van Economie, Buitenlands Beleid, Landbouw en Plattelandsbeleid,
K. PEETERS

—————
TRADUCTION

AUTORITE FLAMANDE

Economie, Sciences et Innovation

[C – 2013/35240]

14 FEVRIER 2013. — Arrêté ministériel portant exécution de l'arrêté du Gouvernement flamand du 19 décembre 2008 portant octroi d'aides aux petites et moyennes entreprises pour des services promouvant l'entrepreneuriat, en ce qui concerne la désignation et le fonctionnement des bureaux d'audit

Le Ministre flamand de l'Economie, de la Politique extérieure, de l'Agriculture et de la Ruralité,

Vu le décret du 16 mars 2012 relatif à la politique d'aide économique, notamment l'article 37;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 19 décembre 2008 portant octroi d'aides aux petites et moyennes entreprises pour des services promouvant l'entrepreneuriat, notamment l'article 14, § 1^{er}, 2^o, § 2, § 2/1, § 3, 2^o;

Vu les lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973, notamment l'article 3, § 1^{er};

Vu l'urgence;

Considérant qu'il est prévu d'introduire une nouvelle méthodologie d'agrément pour l'agrément de prestataires de services au portefeuille PME avant le 1^{er} avril 2013; que, dans cette optique, les accords de coopération avec les bureaux de placement privés dans le cadre du screening individuel dans le règlement d'agrément actuel ont déjà été résiliés, que la nouvelle méthode d'agrément ne pourra être appliquée qu'après la désignation d'un nombre minimal de bureaux d'audit;

Considérant que pour ces raisons, le présent arrêté doit entrer en vigueur d'urgence,

Arrête :

CHAPITRE 1^{er}. — Définitions

Article 1^{er}. Pour l'application du présent arrêté, on entend par :

1^o Ministre : le Ministre flamand ayant l'économie dans ses attributions;

2^o arrêté du Gouvernement flamand du 19 décembre 2008 : l'arrêté du Gouvernement flamand du 19 décembre 2008 portant octroi d'aides aux petites et moyennes entreprises pour des services promouvant l'entrepreneuriat;

3^o organisation : une société dotée de la personnalité juridique;

4^o prestataire de services : le prestataire de services, visé à l'article 13 de l'arrêté du Gouvernement flamand du 19 décembre 2008;

5^o norme ppme : une norme de qualité pour la prestation de services promouvant l'entrepreneuriat, tels que visés à l'article 11 de l'arrêté du Gouvernement flamand du 19 décembre 2008, qui se compose de différents indicateurs. La norme ppme est annexée au présent arrêté. Les informations détaillées relatives à la norme ppme sont disponibles sur le site web de l'« Agentschap Ondernemen » (Agence de l'Entrepreneuriat);

6^o audit : enregistrer, selon une méthodologie standardisée, si un prestataire de services est conforme aux indicateurs repris dans la norme ppme;

7^o certification : une décision indiquant qu'un prestataire de services est suffisamment conforme aux indicateurs de la norme ppme;

8^o auditeur : la personne employée auprès d'un bureau d'audit désigné sur la base d'un contrat de travail ou d'un accord de coopération;

9° commission de certification : une commission du bureau d'audit désigné, composée d'au moins deux auditeurs.

CHAPITRE 2. — *Champ d'application*

Art. 2. En exécution de l'article 14, § 1^{er}, 2°, § 2, § 2/1, et § 3, 2°, de l'arrêté du Gouvernement flamand du 19 décembre 2008, un prestataire de services peut être agréé après une certification par un bureau d'audit désigné.

CHAPITRE 3. — *La désignation comme bureau d'audit*

Section 1^{re}. — Les conditions de désignation comme bureau d'audit

Art. 3. Une organisation peut être désignée comme bureau d'audit si elle remplit les conditions suivantes :

1° être organisée selon les exigences de la norme ISO 17021, et le démontrer;

2° respecter les exigences de la norme ISO 17021, et le démontrer;

3° ne pas être un prestataire de services elle-même.

Art. 4. La désignation comme bureau d'audit est accordée pour une période de cinq ans qui prend cours à la date de la décision, visée à l'article 7.

Section 2. — Procédure

Art. 5. L'organisation introduit une demande de désignation comme bureau d'audit conformément aux instructions sur le site web de l'« Agentschap Ondernemen ».

Art. 6. L'« Agentschap Ondernemen » apprécie si l'organisation répond aux conditions visées à l'article 3.

Art. 7. Le Ministre décide de la désignation de l'organisation sur la proposition de l'« Agentschap Ondernemen ».

Art. 8. L'« Agentschap Ondernemen » informe l'organisation par écrit de la décision.

CHAPITRE 4. — *Les conditions applicables au bureau d'audit désigné*

Art. 9. Le bureau d'audit désigné continue à remplir les conditions visées à l'article 3.

Art. 10. Un auditeur du bureau d'audit désigné effectue l'audit et établit un rapport d'audit.

Art. 11. La commission de certification du bureau d'audit désigné décide, sur la base des rapports d'audit, de la certification des prestataires de services.

Art. 12. L'auditeur, visé à l'article 10, ou les auditeurs de la commission de certification, visés à l'article 11, ont suivi avec fruit la formation relative à la méthode d'audit, visée à l'article 1^{er}, 6°.

Art. 13. Le bureau d'audit désigné désigne un délégué comme membre du comité de suivi, qui respecte les conditions du règlement de fonctionnement interne du comité de suivi, visé à l'article 18.

CHAPITRE 5. — *Exclusion du bureau d'audit désigné*

Art. 14. Le bureau d'audit désigné peut être exclu de la désignation si les conditions du présent arrêté ne sont pas respectées.

Art. 15. Le Ministre décide de l'exclusion du bureau d'audit désigné sur la proposition de l'« Agentschap Ondernemen ».

Art. 16. L'« Agentschap Ondernemen » informe l'organisation par écrit de l'exclusion.

CHAPITRE 6. — *Le comité de suivi*

Art. 17. Il est créé un comité de suivi, chargé :

1° du suivi du respect des conditions du présent arrêté par les bureaux d'audit désignés;

2° du traitement des plaintes relatives aux bureaux d'audit désignés;

3° de l'émission d'avis relatif à la désignation et à l'exclusion des bureaux d'audit;

4° de l'organisation de la formation, visée à l'article 12.

Art. 18. L'« Agentschap Ondernemen » établit le règlement de fonctionnement interne du comité de suivi.

CHAPITRE 7. — *Contrôle*

Art. 19. L'« Agentschap Ondernemen » peut contrôler, à partir de l'introduction de la demande de désignation comme bureau d'audit, visée à l'article 5, si les conditions du présent arrêté sont respectées.

CHAPITRE 8. — *Entrée en vigueur*

Art. 20. Le présent arrêté entre en vigueur le 14 février 2013.

Bruxelles, le 14 février 2013.

Le Ministre flamand de l'Economie, de la Politique extérieure, de l'Agriculture et de la Ruralité,
K. PEETERS

Annexe

NORME - PPME

A.	<p>Activité Description exigence :</p> <p>Le prestataire de services communique de manière transparente sur ce que l'activité contient ou non, et sur l'expertise et l'expérience qu'il a acquises dans le cadre de cette activité. Il dispose de l'expertise et de l'expérience requises pour offrir et exécuter le service de manière professionnelle, ou il fait appel à un contractant compétent à cet effet.</p>
A.1.	Le prestataire de services définit et communique les activités qu'il offre et exécute de manière claire, descriptive et étayée.
A.2.	Pour chaque projet, le prestataire de services communique clairement avec le client sur l'approche et les limites de la mission. Cette communication se fait de manière décrite et couvre le contexte, les objectifs, le contenu, la méthodologie, les modalités d'exécution (y compris celui qui exécute la mission) et la formation des prix. Le prestataire de services communique également clairement sur des dérogations éventuelles, le suivi et l'évaluation.
A.3.	Le prestataire de services vérifie auprès du donneur d'ordre dans quelle mesure la proposition répond à ses besoins.
A.4.	Pour chaque mission en cours ou exécuté, le prestataire de services tient un dossier de projet étendu et accessible. Il conserve les dossiers pendant une période adaptée à la nature des activités ou aux exigences d'archivage spécifiques qui y sont liées.
A.5.	Le prestataire de services dispose de ressources humaines appropriées suffisantes pour réaliser l'activité.
A.6.	Le prestataire de services utilise des moyens, de l'infrastructure et des processus d'appui adaptés pour planifier, suivre et exécuter l'activité. A cette fin, il utilise un système d'enregistrement dans lequel les projets exécutés peuvent être consultés.

B.	<p>Preuve d'expérience en matière de services prestés Description exigence :</p> <p>Le prestataire de service dispose, au niveau de l'entreprise et au niveau individuel, des connaissances et du savoir-faire nécessaires pour effectuer une prestation de services spécifique. Ces connaissances et savoir-faire sont acquis pendant la carrière de l'individu qui réalisera la mission. Ils ne sont pas nécessairement limités à l'expérience acquise auprès du prestataire de services qui demande l'agrément. Le prestataire de services veille à ce que la personne disposant des connaissances et du savoir-faire appropriés soit affectée au projet approprié.</p>
	EXIGENCES GENERALES
B.1.	Le prestataire de services a presté et facturé un nombre de jours-homme représentatif. Représentatif signifie que les jours prestés sont répartis sur différents clients et sur un nombre de mois successifs. Ces jours ont été prestés dans une période récente. Cela s'applique à toute activité pour laquelle le prestataire de services demande un agrément.
B.2.	Le prestataire de services veille à ce que, et en porte la responsabilité, la personne disposant des connaissances, expérience et compétences appropriées, soit affectée. Cela s'applique à chaque phase du projet. Le prestataire de services utilise un système de gestion des compétences à cet effet.
B.3.	Le prestataire de services utilise des processus RH solides pour ses collaborateurs et contractants. Ceux-ci contiennent des exigences en ce qui concerne le recrutement et la sélection, l'intégration, la formation et l'accompagnement, le suivi et l'évaluation. L'évaluation en particulier concerne l'évaluation des missions qu'ils ont effectuées. Ces processus contribuent à l'octroi de projets (partiels) à des collaborateurs et des contractants.
	EXIGENCES EN MATIERE D'EXPERIENCE
B.4.	Le prestataire de services communique clairement avec le client sur l'expérience de la personne exécutant la mission. Il s'agit de son expérience relative aux activités offertes, acquises ou non auprès du prestataire de services.
B.5.	Le prestataire de services dispose d'un nombre représentatif d'expérience en tant que prestataire de services, acquis dans le cadre de l'activité pour laquelle il demande un agrément.

C.	<p>Compétences spécifiques au domaine :</p> <p>L'« Agentschap Ondernemen » soumet l'octroi d'un agrément à un nombre d'exigences spécifiques au domaine. Le prestataire de services et son (ses) prestataire(s) de services individuel(s) répondent, sur une base individuelle, à ces critères.</p> <p>Description exigence :</p> <p>Le prestataire de services a acquis de l'expérience avec une forme déterminée de prestation de services. Pour certains domaines, une compétence de fond spécifique est requise pour effectuer la prestation de services de manière professionnelle. L'activité concernée dans ce domaine spécifique est effectuée par une personne physique disposant de cette (ces) compétence(s) de fond spécifique(s) au domaine.</p>
EXIGENCES EN MATIERE DE CONNAISSANCES	
C.1.	Le prestataire de services communique clairement au client (potentiel) sur les connaissances dont dispose le prestataire de services individuel qui effectuera la mission, dans le domaine.
EXIGENCES EN MATIERE D'EXPERIENCE	
C.2.	Le prestataire de services communique clairement au client (potentiel) sur l'expérience dont dispose le prestataire de services individuel qui effectuera la mission, dans le domaine.
C.3.	Le prestataire de services individuel exécute les missions dans le domaine pour lequel le prestataire de services demande un agrément. Cette exécution rend les clients contents.
C.4.	Les prestataires de services répondent aux exigences fixées pour le domaine.
D.	<p>Enquête de satisfaction client</p> <p>Description exigence :</p> <p>Le prestataire de services a des clients contents, en particulier pour les piliers et les domaines pour lesquels il demande un agrément. Il sonde la satisfaction de manière systématique et approfondie. Il offre à tous les clients la possibilité d'évaluer les services. L'enquête de satisfaction concerne les aspects thématiques et formels des services rendus. Les résultats de l'enquête sont accessibles. L'enquête aboutit à une amélioration continue.</p>
D.1.	Le prestataire de services utilise une enquête de satisfaction client systématique écrite ou orale. Tous les clients ont la possibilité de donner leur avis.
D.2.	L'enquête de satisfaction concerne les aspects thématiques et formels des services. Tous les aspects de la prestation de services sont abordés de manière différenciée. Spécifiquement pour la formation : tant le participant que le donneur d'ordre ont la possibilité de donner leur avis. Le système permet l'attribution d'un score aux différentes parties.
D.3.	Le prestataire de services interroge le client, tant à titre intérimaire qu'à la fin, sur la mesure dans laquelle il est répondu aux attentes déterminées au préalable.
D.4.	Le prestataire de services enregistre les résultats de l'enquête de satisfaction client. Il résulte de l'enregistrement que l'évaluation est représentative et que les clients sont contents, tant en général que des services subventionnables.
D.5.	L'enquête de satisfaction permet d'inclure des témoignages concrets.
D.6.	Le prestataire de services traite les résultats de l'enquête de satisfaction client de manière systématique et les enregistre.
D.7.	L'analyse et le traitement des résultats de l'enquête de satisfaction client contribuent à une amélioration continue.
E.	<p>Connaissance Portefeuille PME</p> <p>Description exigence :</p> <p>Le prestataire de services connaît le portefeuille PME et ses règles, dans l'objectif d'une utilisation correcte de celui-ci.</p>
EXIGENCES GENERALES	
E.1.	Le prestataire de services décrit de manière ponctuelle et succincte les activités pour lesquelles il demande un agrément. Il se limite aux activités éligibles.
E.2.	Si le prestataire de services dispose déjà d'un agrément du Portefeuille PME, il présente une copie de la déclaration sur l'honneur qu'il a introduite dans le passé auprès de l'« Agentschap Ondernemen ». A défaut d'une copie, il communique par écrit le signataire de la déclaration sur l'honneur.
E.3.	La convention entre le prestataire de services et le donneur d'ordre est établie conformément aux prescriptions.
E.4.	La facture du prestataire de services au donneur d'ordre est établie conformément aux prescriptions.
E.5.	Les demandes de subvention sont introduites à temps.
E.6.	Le prestataire de services n'introduit des demandes de subvention que pour la prestation de services aux travailleurs dans l'entreprise, conformément aux prescriptions.
E.7.	Le prix pour un même service est le même, qu'il soit payé par le Portefeuille PME ou non.
EXIGENCES SPECIFIQUES AU PILIER	

E.8.	Formation Le prestataire de services conserve les listes de présence .
E.9.	Formation Le prestataire de services délivre une attestation de formation personnalisée .
E.10.	Conseils : généralités Le prestataire de services conserve les conseils, les conseils stratégiques, les conseils destinés à l'entrepreneuriat international ou de l'exploration des technologies qu'il a fournis, ainsi que les états des prestations y afférents.
E.11.	Conseils : généralités Le prestataire de services n'introduit des demandes de subvention que pour des conseils qui ne sont pas de nature permanents ou périodiques. Les conseils ne concernent pas les dépenses normales de l'entreprise.
E.12.	Conseils Le prestataire de services rend des conseils écrits comprenant une analyse, des conseils et un plan d'exécution.
E.13.	Conseils destinés à l'Entrepreneuriat international Le prestataire de services donne des conseils et recommandations efficaces écrits concernant des opportunités et des solutions aux entreprises qui souhaitent s'internationaliser.
E.14.	Conseils stratégiques Le prestataire de services rend des conseils écrits et sur mesure lors de moments charnières au sein d'une entreprise. Les conseils ont une ampleur minimale et sont établis conformément aux prescriptions.

F.	Intégrité Description exigence : Le prestataire de services respecte la réglementation, la législation et les pratiques commerciales acceptées. Il est compétent pour réaliser l'activité pour laquelle il demande un agrément.
	COMPETENCE ET QUALITE
F.1.	Lorsque l'auditeur arrive, le prestataire de services donne immédiatement accès aux documents demandés. Le prestataire de services a méticuleusement préparé ces documents.
F.2.	Le prestataire de services a une personnalité juridique. Il est compétent pour réaliser l'activité pour laquelle il demande un agrément.
F.3.	Les administrateurs et responsables du prestataire de services dans le passé récent sont connus. Dans le passé, ils n'ont pas été mis en question ou associés à des enquêtes sur l'utilisation illégitime du Portefeuille PME ou à une faillite non excusable. Les administrateurs et responsables sont suffisamment attentifs à ce que cela s'applique également aux travailleurs et aux sous-traitants.
F.4.	Le prestataire de services effectue de manière indépendante les services pour lesquels un agrément est demandé.
F.5.	Le prestataire de services effectue lui-même les services pour lesquels il demande un agrément, ou il les sous-traite à une personne physique, un indépendant ou une entreprise unipersonnelle. Lorsqu'il sous-traite les services à un autre contractant, celui-ci est lui-même un prestataire de services agréé pour le Portefeuille PME. Le prestataire de services a un lien restreint avec des filiales, des entreprises mères ou des entreprises sœurs non agréées qui sont associées à l'exécution ou à la gestion des projets. Il dispose d'une convention de services valable pour la sous-traitance. Le prestataire de services maintient la responsabilité de tous les aspects des services rendus.
	CONTINUITÉ ET PRATIQUES DES ENTREPRISES
F.6.	Le prestataire de services établit ses comptes annuels ou son compte de résultats à temps. Il les dépose à temps auprès de la Centrale des Bilans de la Banque nationale de Belgique si le droit des sociétés l'impose.
F.7.	Le prestataire de services remplit ses obligations sociales et fiscales.
F.8.	Le prestataire de services a connu un nombre restreint de changements de son siège social au cours des 3 dernières années.
F.9.	Le prestataire de services est solvable, rentable et dispose des ressources liquides nécessaires.
F.10.	Le prestataire de services gère activement les créances clients. Les arriérés de clients sont limités et peuvent être expliqués et appuyés. Ils ne résultent pas d'une contestation éventuelle de la qualité des services rendus.
F.11.	Le prestataire de services respecte ses engagements financiers à l'égard de ses fournisseurs et d'autres bailleurs de fonds. Les arriérés aux fournisseurs et aux autres bailleurs de fonds sont limités et peuvent être expliqués et appuyés.

Vu pour être annexé à l'arrêté ministériel du 14 février 2013 portant exécution de l'arrêté du Gouvernement flamand du 19 décembre 2008 portant octroi d'aides aux petites et moyennes entreprises pour des services promouvant l'entrepreneuriat, en ce qui concerne la désignation et le fonctionnement des bureaux d'audit.

Le Ministre flamand de l'Economie, de la Politique extérieure, de l'Agriculture et de la Ruralité,

K. PEETERS