

organismes nuisibles aux végétaux et aux produits végétaux, l'alinéa 2 est remplacé par ce qui suit : « L'interdiction visée à l'alinéa précédent ne s'applique pas aux cultures sous serres inamovibles ».

**Art. 2.** Le ministre qui a la sécurité de la chaîne alimentaire dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 12 juillet 2019.

PHILIPPE

Par le Roi :

Le Ministre de l'Agriculture,  
D. DUCARME

van voor planten en voor plantaardige producten schadelijke organismen, wordt het tweede lid vervangen als volgt: "Het in het vorige lid bedoelde verbod geldt niet voor teelten onder niet verplaatsbare serres".

**Art. 2.** De minister bevoegd voor de veiligheid van de voedselketen is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 12 juli 2019.

FILIP

Van Koningswege :

De Minister van Landbouw,  
D. DUCARME

## GOUVERNEMENTS DE COMMUNAUTE ET DE REGION GEMEENSCHAPS- EN GEWESTREGERINGEN GEMEINSCHAFTS- UND REGIONALREGIERUNGEN

### VLAAMSE GEMEENSCHAP — COMMUNAUTE FLAMANDE

#### VLAAMSE OVERHEID

#### Economie, Wetenschap en Innovatie

[C – 2019/41594]

**1 JULI 2019.** — Ministerieel besluit tot vervanging van de bijlage bij het ministerieel besluit van 14 februari 2013 tot uitvoering van het besluit van de Vlaamse Regering van 26 februari 2016 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapsbevorderende diensten en kmo-groeitrajecten, wat betreft de aanstelling en de werking van de auditbureaus

DE VLAAMSE MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT,

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

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 26 februari 2016 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapsbevorderende diensten en kmo-groeitrajecten, artikel 14, §1, 3°, en §2, 2°, en §3;

Gelet op het ministerieel besluit van 14 februari 2013 tot uitvoering van het besluit van de Vlaamse Regering van 26 februari 2016 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapsbevorderende diensten en kmo-groeitrajecten, wat betreft de aanstelling en de werking van de auditbureaus;

Gelet op het advies van de Inspectie van Financiën, gegeven op 24 juni 2019;

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

Gelet op de dringende noodzakelijkheid;

Overwegende dat het decreet van 29 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie en het besluit van de Vlaamse Regering van 24 mei 2019 tot uitvoering van het decreet van 29 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie zijn goedgekeurd;

Overwegende dat dit besluit de methodiek voor de registratie van dienstverleners, vermeld in het voormelde decreet van 29 maart 2019 en het besluit van de Vlaamse Regering van 24 mei 2019, toevoegt aan de methodiek van de registratie van dienstverleners via de kmo-portefeuille waardoor de geregistreerde dienstverleners van het beleidsdomein Werk en Sociale Economie eenvoudig geregistreerd kunnen worden voor de kmo-portefeuille zodat de huidige ongunstige economische omstandigheden voor ondernemingen beperkt blijven;

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

Besluit :

**Artikel 1.** De bijlage bij het ministerieel besluit van 14 februari 2013 tot uitvoering van het besluit van de Vlaamse Regering van 26 februari 2016 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapsbevorderende diensten en kmo-groeitrajecten, wat betreft de aanstelling en de werking van de auditbureaus, vervangen bij het ministerieel besluit van 30 maart 2016, wordt vervangen door de bijlage die bij dit besluit is gevoegd.

**Art. 2.** Dit besluit treedt in werking op 2 september 2019.

Brussel, 1 juli 2019.

De Vlaamse minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport,  
Ph. MUYTERS

## Bijlage. Kmp-norm als vermeld in artikel 1, 5°

A.	<p>Activiteit</p> <p>Omschrijving vereiste: De dienstverlener is transparant over de inhoud van de activiteit en over de expertise en ervaring die hij heeft opgebouwd voor die 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 hij doet daarvoor een beroep op een bevoegde contractant.</p>
<i>Vrijstelling</i>	<i>Deze module hoeft niet geaudit te worden voor dienstverleners met een Qfor- of ISO 9001-certificaat met als scope advies, opleiding voor advies of opleiding. Hetzelfde geldt voor dienstverleners die lid zijn van het IAB, IBR of BIBF voor advies.</i>
A.1	De dienstverlener omschrijft de subsidiabele activiteiten die hij aanbiedt en uitvoert, en hij communiceert erover op een duidelijke, beschrijvende en gestaafde manier.
A.2	De dienstverlener communiceert voor elk project duidelijk met de klant over de aanpak en de grenzen van de opdracht. Hij geeft een gedetailleerde beschrijving met vermelding van de context, de doelstellingen, de inhoud, de methodologie, de uitvoeringsmodaliteiten (met inbegrip van wie de opdracht uitvoert) en de 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 die bepaald is in specifieke archiverings-eisen 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 daarvoor gebruik van een registratiesysteem waarin de uitgevoerde projecten geraadpleegd kunnen worden.
E.	<p>Bewijs van ervaring inzake de verleende diensten</p> <p>Omschrijving vereiste: De dienstverlener beschikt op bedrijfsniveau en op individueel niveau over de nodige kennis en kunde om een specifieke dienstverlening aan te bieden. Die kennis en kunde zijn opgedaan gedurende de loopbaan van het individu dat de opdracht zal uitvoeren. Ze zijn niet noodzakelijk beperkt tot de ervaring die opgedaan is bij de dienstverlener die de registratie aanvraagt. De dienstverlener ziet erop toe dat de persoon met de juiste kennis en kunde op het gepaste project wordt ingezet.</p>
<i>Vrijstelling</i>	<i>Deze module hoeft niet geaudit te worden voor dienstverleners met een Qfor- of ISO 9001-certificaat met als scope advies, opleiding voor advies of opleiding, en dienstverleners die geregistreerd zijn als dienstverlener in het kader van het decreet van 29 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie en het besluit van de Vlaamse Regering van 24 mei 2019 tot uitvoering van het decreet van</i>

	<p><i>19 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie.</i></p> <p><i>Hetzelfde geldt voor dienstverleners die lid zijn van het IAB, IBR of BIBF voor advies.</i></p> <p><i>Startende dienstverleners zijn vrijgesteld van de audit van deze module bij een eerste audit. Bij registratie als dienstverlener moeten ze de module laten auditeren binnen twee jaar.</i></p>
	ALGEMENE VEREISTEN
E.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 zijn gepresteerd in een recente periode. Dat geldt voor elke activiteit waarvoor de dienstverlener een registratie aanvraagt.
E.2	De dienstverlener ziet erop toe en is ervoor verantwoordelijk dat de persoon met de juiste kennis, ervaring en competenties wordt ingezet. Dat geldt voor elke fase van het project. De dienstverlener maakt daarvoor gebruik van een competentiebeheerssysteem.
E.3	De dienstverlener gebruikt degelijke hr-processen voor zijn medewerkers en contractanten. Die bevatten eisen met betrekking tot rekrutering en selectie, integratie, opleiding en begeleiding, opvolging en evaluatie. Wat de evaluatie betreft, gaat het in het bijzonder over de evaluatie van de opdrachten die de medewerkers en contractanten hebben uitgevoerd. De processen dragen bij tot de toekenning van (deel)projecten aan hen.
	ERVARINGSVEREISTEN
E.4	De dienstverlener communiceert duidelijk aan de klant over de ervaring van degene die de opdracht uitvoert. Het betreft zijn ervaring met de aangeboden activiteiten, al dan niet opgedaan bij de dienstverlener.
E.5	De dienstverlener heeft een representatief aantal jaren ervaring als dienstverlener opgedaan binnen de activiteit waarvoor hij een registratie aanvraagt.
T.	<p>Klanttevredenheid</p> <p>Omschrijving vereiste: De dienstverlener heeft tevreden klanten, in het bijzonder voor de dienst waarvoor hij een registratie 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>
<u>Vrijstelling</u>	<p><i>Deze module hoeft niet geaudit te worden voor dienstverleners met een Qfor- of ISO 9001-certificaat met als scope advies, opleiding voor advies of opleiding, en dienstverleners die geregistreerd zijn als dienstverlener in het kader van het decreet van 29 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie en het besluit van de Vlaamse Regering van 24 mei 2019 tot uitvoering van het decreet van 19 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie.</i></p>

	<i>Startende dienstverleners zijn vrijgesteld van de audit van deze module bij een eerste audit. Bij registratie moeten ze de module laten auditeren binnen twee jaar.</i>
T.1	De dienstverlener hanteert een systematische schriftelijke of mondelinge klantentevredenheidsspeiling. Alle klanten krijgen de mogelijkheid om hun mening te geven.
T.2	De tevredenheidsspeiling 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 krijgt de mogelijkheid om zijn mening te geven. Het systeem laat een scoring van de verschillende onderdelen toe.
T.3	De dienstverlener be vraagt bij de klant zowel tussentijds als finaal de mate waarin de vooraf bepaalde verwachtingen ingelost zijn.
T.4	De dienstverlener registreert de resultaten van de klantentevredenheidsspeiling. Uit de registratie blijkt dat de evaluatie representatief is en dat de klanten tevreden zijn, zowel in het algemeen als over de subsidiabele dienstverlening.
T.5	De tevredenheidsspeiling laat toe om concrete getuigenissen op te nemen.
T.6	De dienstverlener verwerkt systematisch de resultaten van de klantentevredenheidsspeiling en registreert ze.
T.7	De analyse en verwerking van de resultaten van de klantentevredenheidsspeiling of andere systematische initiatieven dragen bij tot continue verbetering.

K.	Kennis kmo-portefeuille Omschrijving vereiste: De dienstverlener heeft kennis van de kmo-portefeuille en de regels ervan, met als doel ze correct te gebruiken.
	ALGEMENE VEREISTEN
K.1	De dienstverlener beschrijft gericht en bondig de activiteiten waarvoor hij een registratieaanvraag indient. Hij beperkt zich tot de activiteiten die daarvoor in aanmerking komen.
K.2	Als de dienstverlener al beschikt over een registratie van de kmo-portefeuille, legt hij een kopie voor van de verklaring op erewoord die hij in het verleden daarvoor heeft ingediend. Bij gebrek aan een kopie deelt hij schriftelijk mee wie de verklaring op erewoord ondertekend heeft.
K.3	De overeenkomst tussen de dienstverlener en de opdrachtgever wordt conform de voorschriften opgesteld.
K.4	De factuur van de dienstverlener aan de opdrachtgever wordt conform de voorschriften opgesteld.
K.5	De dienstverlener controleert of de subsidieaanvragen tijdig zijn ingediend. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij subsidieaanvragen die ingediend zijn voor 1 april 2016, bevestigt de dienstverlener alleen de subsidieaanvragen die tijdig zijn ingediend.</li> <li>• Bij subsidieaanvragen die ingediend worden vanaf 1 april 2016, deelt de dienstverlener via de website mee welke subsidieaanvragen buiten de termijn zijn ingediend.</li> </ul>
K.6	De dienstverlener controleert of de subsidie wordt aangevraagd voor dienstverlening aan de steunvragende onderneming.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij subsidieaanvragen die ingediend zijn voor 1 april 2016, bevestigt de dienstverlener alleen de subsidieaanvragen voor dienstverlening aan de steunvragende onderneming.</li> <li>• Bij subsidieaanvragen die ingediend worden vanaf 1 april 2016, deelt de dienstverlener via de website mee welke subsidieaanvragen geen betrekking hebben op dienstverlening aan de steunvragende onderneming.</li> </ul>
K.7	De prijs voor dezelfde dienst is dezelfde, ongeacht of de dienst door de kmo-portefeuille wordt betaald.
	SPECIFIEKE VEREISTEN VOOR OPLEIDING EN ADVIES
K.8.1	Opleiding De dienstverlener bewaart de aanwezigheidslijsten.
K.8.2	Opleiding De dienstverlener reikt een gepersonaliseerd vormingsattest uit.
K.8.3	Advies De dienstverlener bewaart het verleende advies en de bijbehorende stavingsdocumenten.
K.8.4	Advies De dienstverlener bevestigt alleen subsidieaanvragen voor adviezen die niet van permanente of periodieke aard zijn. De adviezen hebben geen betrekking op de gewone bedrijfsuitgaven van de onderneming.
K.8.5	Advies De dienstverlener verleent een schriftelijk gepersonaliseerd advies op maat. Dat advies kan de volgende vormen aannemen: 1) schriftelijke raadgevingen en aanbevelingen die bestaan uit een analyse van de probleemstelling, een eigenlijk advies, een implementatieplan en de begeleiding bij de implementatie; 2) als het advies na 1 april 2016 is ingediend: schriftelijke raadgevingen en aanbevelingen die bestaan uit het identificeren, in kaart brengen en onderzoeken van opportuniteiten en oplossingen met betrekking tot het bedrijfsfunctioneren van de onderneming.
I.	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 registratie aanvraagt, uit te voeren.
<u>Vrijstelling</u>	<i>Deze module hoeft niet geaudit te worden voor dienstverleners die lid zijn van het IAB, IBR of BIBF en dienstverleners die geregistreerd zijn als dienstverlener in het kader van het decreet van 29 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie en het besluit van de Vlaamse Regering van 24 mei 2019 tot uitvoering van het decreet van 19 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie.</i>

	BEVOEGDHEID EN HOEDANIGHEID
I.1	Bij de aankomst van de auditor geeft de dienstverlener onmiddellijk toegang tot de opgevraagde documenten. De dienstverlener heeft die documenten met zorg voorbereid.
I.2	De dienstverlener heeft een juridisch bestaan. Hij is bevoegd om de activiteit waarvoor hij een registratie aanvraagt, uit te voeren.
I.3	De bestuurders en verantwoordelijken van de dienstverlener in een recent verleden zijn bekend. Ze zijn in het verleden niet in vraag gesteld of betrokken geweest 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.
I.4	De dienstverlener voert de diensten waarvoor hij een registratie vraagt, op een onafhankelijke wijze uit.
I.5	De dienstverlener voert de diensten waarvoor hij een registratie vraagt, zelf uit of hij besteedt ze uit. Voor de uitbesteding beschikt hij over een geldige dienstenovereenkomst. De dienstverlener behoudt de verantwoordelijkheid voor alle aspecten van de geleverde diensten.
	CONTINUÏTEIT EN BEDRIJFSPRAKTIJKEN
I.6	De dienstverlener stelt zijn jaarrekeningen of resultatenrekening tijdig op. Hij legt ze tijdig neer bij de Balanscentrale van de Nationale Bank van België als dat is opgelegd door het vennootschapsrecht.
I.7	De dienstverlener vervult zijn sociale en fiscale verplichtingen.
I.8	De maatschappelijke zetel van de dienstverlener heeft een beperkt aantal veranderingen ondergaan in de voorbije drie jaar.
I.9	De dienstverlener is solvabel, rendabel en beschikt over de nodige liquide middelen.
I.10	De dienstverlener beheert actief de klantenvorderingen. De achterstallige betalingen door klanten zijn beperkt en ze kunnen uitgelegd en gestaafd worden. Ze zijn niet het gevolg van mogelijke betwisting van de kwaliteit van de geleverde diensten.
I.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 en ze kunnen uitgelegd en gestaafd worden.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit van 1 juli 2019 tot vervanging van de bijlage bij het ministerieel besluit van 14 februari 2013 tot uitvoering van het besluit van de Vlaamse Regering van 26 februari 2016 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapsbevorderende diensten en kmo-groeitrajecten, wat betreft de aanstelling en de werking van de auditbureaus.

Brussel, 1 juli 2019

De Vlaamse minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport,

Philippe MUYTERS

## TRADUCTION

## AUTORITE FLAMANDE

## Economie, Sciences et Innovation

[C – 2019/41594]

**1<sup>er</sup> JUILLET 2019.** — Arrêté ministériel remplaçant l'annexe à l'arrêté ministériel du 14 février 2013 portant exécution de l'arrêté du Gouvernement flamand du 26 février 2016 portant octroi d'aides aux petites et moyennes entreprises pour des services promouvant l'entrepreneuriat et des trajectoires de croissance PME, en ce qui concerne la désignation et le fonctionnement des bureaux d'audit

LE MINISTRE FLAMAND DE L'EMPLOI, DE L'ÉCONOMIE, DE L'INNOVATION ET DES SPORTS,

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

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 26 février 2016 portant octroi d'aides aux petites et moyennes entreprises pour des services promouvant l'entrepreneuriat et des trajectoires de croissance PME, l'article 14, § 1er, 3°, et § 2, 2°, et § 3 ;

Vu l'arrêté ministériel du 14 février 2013 portant exécution de l'arrêté du Gouvernement flamand du 26 février 2016 portant octroi d'aides aux petites et moyennes entreprises pour des services promouvant l'entrepreneuriat et des trajectoires de croissance PME, en ce qui concerne la désignation et le fonctionnement des bureaux d'audit ;

Vu l'avis de l'Inspection des Finances, donné le 24 juin 2019 ;

Vu les lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, l'article 3, § 1er ;

Vu l'urgence ;

Considérant que le décret du 29 mars 2019 relatif au modèle de qualité et d'enregistrement des prestataires de services du domaine politique de l'Emploi et de l'Économie sociale et l'arrêté du Gouvernement flamand du 24 mai 2019 portant exécution du décret du 29 mars 2019 relatif au modèle de qualité et d'enregistrement des prestataires de services du domaine politique de l'Emploi et de l'Économie sociale sont approuvés ;

Considérant que le présent arrêté ajoute la méthodologie d'enregistrement des prestataires de services, visée au décret précité du 29 mars 2019 et à l'arrêté du Gouvernement flamand du 24 mai 2019, à la méthodologie d'enregistrement des prestataires de services via le portefeuille PME, de sorte que les prestataires de services enregistrés du domaine politique de l'Emploi et de l'Économie sociale puissent facilement être enregistrés pour le portefeuille PME, de sorte que les conditions économiques défavorables actuelles restent limitées pour les entreprises ;

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

Arrête :

**Article 1<sup>er</sup>.** L'annexe à l'arrêté ministériel du 14 février 2013 portant exécution de l'arrêté du Gouvernement flamand du 26 février 2016 portant octroi d'aides aux petites et moyennes entreprises pour des services promouvant l'entrepreneuriat et des trajectoires de croissance PME, en ce qui concerne la désignation et le fonctionnement des bureaux d'audit, remplacée par l'arrêté ministériel du 30 mars 2016, est remplacée par l'annexe jointe au présent arrêté.

**Art. 2.** Le présent arrêté entre en vigueur le 2 septembre 2019.

Bruxelles, le 1<sup>er</sup> juillet 2019.

Le Ministre flamand de l'Emploi, de l'Économie, de l'Innovation et des Sports,  
Ph. MUYTERS

## Annexe. Norme ppme visée à l'article 1er, 5°

A.	<p>Activité</p> <p>Description exigence :</p> <p>Le prestataire de services pratique la transparence sur le contenu de l'activité et sur l'expertise et l'expérience qu'il a acquises pour cette activité. Il dispose lui-même 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>
<i>Exemption</i>	<p><i>Le présent module ne doit pas être audité pour les prestataires de services présentant un certificat Qfor ou ISO 9001 portant sur les domaines conseils, formation avis préalable ou formation.</i></p> <p><i>Il en va de même pour les prestataires de services qui sont membres de l'IAB, l'IBR ou de la BIBF pour les conseils.</i></p>
A.1	Le prestataire de services définit les activités éligibles qu'il offre et exécute, et il communique à ce sujet d'une manière claire, descriptive et étayée.
A.2	Pour chaque projet, le prestataire de services communique clairement avec le client sur l'approche et la portée de la mission. Il donne une description détaillée et mentionne le contexte, les objectifs, le contenu, la méthodologie, les modalités d'exécution (y compris celui qui exécute la mission) et la fixation des prix. Le prestataire de services communique également clairement sur les dérogations possibles, 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 exécutée, le prestataire de services tient un dossier de projet complet et accessible. Il conserve les dossiers pendant une période adaptée à la nature des activités ou fixée dans les 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.
E.	<p>Preuve d'expérience en matière de services fournis</p> <p>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 ce 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'enregistrement. Le prestataire de services veille à ce que la personne disposant des connaissances et du savoir-faire appropriés soit engagée pour le projet approprié.</p>
<i>Exemption</i>	<p><i>Le présent module ne doit pas être audité pour les prestataires de services présentant un certificat Qfor ou ISO 9001 portant sur les domaines conseils, formation avis préalable ou formation, et les prestataires de services enregistrés comme prestataire de services dans le cadre du décret du 29 mars 2019 relatif au modèle de qualité et d'enregistrement des prestataires de services du</i></p>

	<p><i>domaine politique de l'Emploi et de l'Économie sociale et de l'arrêté du Gouvernement flamand du 24 mai 2019 portant exécution du décret du 29 mars 2019 relatif au modèle de qualité et d'enregistrement des prestataires de services du domaine politique de l'Emploi et de l'Économie sociale.</i></p> <p><i>Il en va de même pour les prestataires de services qui sont membres de l'IAB, l'IBR ou de la BIBF pour les conseils.</i></p> <p><i>Les prestataires de services débutants sont exemptés de l'audit de ce module lors d'un premier audit. En cas d'enregistrement en tant que prestataire de services, ils doivent soumettre le module à un audit dans les deux ans.</i></p>
	EXIGENCES GENERALES
E.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 consécutifs. Ces jours ont été prestés dans une période récente. Cela s'applique à toute activité pour laquelle le prestataire de services demande l'enregistrement.
E.2	Le prestataire de services veille à ce que la personne disposant des connaissances, expérience et compétences appropriées soit affectée, et il en porte la responsabilité. Cela vaut pour chaque phase du projet. Le prestataire de services utilise un système de gestion des compétences à cet effet.
E.3	Le prestataire de services utilise des processus RH de qualité pour ses collaborateurs et contractants. Ces processus contiennent des exigences en matière de recrutement et de sélection, d'intégration, de formation et d'accompagnement, de suivi et d'évaluation. L'évaluation concerne en particulier l'évaluation des missions que les collaborateurs et les contractants ont effectuées. Ces processus contribuent à l'octroi de projets (partiels) à eux.
	EXIGENCES EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE
E.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.
E.5	Le prestataire de services dispose d'un nombre représentatif d'expériences en tant que prestataire de services, acquises dans le cadre de l'activité pour laquelle il demande l'enregistrement.
T.	<p>Satisfaction de la clientèle</p> <p>Description exigence :</p> <p>Le prestataire de services a des clients satisfaits, en particulier pour le service faisant l'objet de sa demande d'enregistrement. 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 mène à une amélioration continue.</p>
<u>Exemption</u>	<p><i>Le présent module ne doit pas être audité pour les prestataires de services présentant un certificat Qfor ou ISO 9001 portant sur les domaines conseils, formation avis préalable ou formation, et les prestataires de services enregistrés comme prestataire de services dans le cadre du décret du 29 mars 2019 relatif au modèle de qualité et d'enregistrement des prestataires de services du domaine politique de l'Emploi et de l'Économie sociale et de l'arrêté du Gouvernement flamand du 24 mai 2019 portant exécution du décret du 29 mars 2019 relatif au modèle de qualité et d'enregistrement des prestataires de services du domaine politique de l'Emploi et de l'Économie sociale.</i></p>

	<i>Les prestataires de services débutants sont exemptés de l'audit de ce module lors d'un premier audit. En cas d'enregistrement ils doivent soumettre le module à un audit dans les deux ans.</i>
T.1	Le prestataire de services utilise une enquête de satisfaction client écrite ou orale systématique. Tous les clients ont la possibilité de donner leur avis.
T.2	L'enquête de satisfaction concerne les aspects tant thématiques que 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.
T.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.
T.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.
T.5	L'enquête de satisfaction permet d'inclure des témoignages concrets.
T.6	Le prestataire de services traite les résultats de l'enquête de satisfaction client de manière systématique et les enregistre.
T.7	L'analyse et le traitement des résultats de l'enquête de satisfaction client ou d'autres initiatives systématiques contribuent à une amélioration continue.
K.	Connaissance Portefeuille PME Description exigence : Le prestataire de services connaît le portefeuille PME et ses règles, dans l'objectif d'une utilisation correcte.
	EXIGENCES GENERALES
K.1	Le prestataire de services décrit de manière ponctuelle et succincte les activités pour lesquelles il demande l'enregistrement. Il se limite aux activités éligibles.
K.2	Si le prestataire de services dispose déjà d'un enregistrement du portefeuille PME, il présente une copie de la déclaration sur l'honneur qu'il a introduite dans le passé. A défaut d'une copie, il communique par écrit qui a signé la déclaration sur l'honneur.
K.3	La convention entre le prestataire de services et le donneur d'ordre est établie conformément aux prescriptions.
K.4	La facture du prestataire de services au donneur d'ordre est établie conformément aux prescriptions.
K.5	Le prestataire de services vérifie si les demandes de subvention ont été soumises à temps. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les demandes de subvention soumises avant le 1er avril 2016, le prestataire de services confirme uniquement les demandes de subvention soumises à temps.</li> <li>• Pour les demandes de subvention soumises à partir du 1er avril 2016, le prestataire de services communique sur le site web quelles demandes de subvention ont été soumises après la date limite.</li> </ul>
K.6	Le prestataire de services vérifie si la subvention est demandée pour la fourniture de services à l'entreprise demandant l'aide.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les demandes de subvention soumises avant le 1er avril 2016, le prestataire de services confirme uniquement les demandes de subvention pour la fourniture de services à l'entreprise demandant l'aide.</li> <li>• Pour les demandes de subvention soumises à partir du 1er avril 2016, le prestataire de services communique sur le site web quelles demandes de subvention n'ont pas trait à la fourniture de services à l'entreprise demandant l'aide.</li> </ul>
K.7	Il n'y a qu'un seul prix pour un même service, qu'il soit payé par le portefeuille PME ou non.
	EXIGENCES SPECIFIQUES EN MATIÈRE DE FORMATION ET DE CONSEILS
K.8.1	Formation Le prestataire de services conserve les listes de présence.
K.8.2	Formation Le prestataire de services délivre une attestation de formation personnalisée.
K.8.3	Conseils Le prestataire de services conserve les conseils délivrés et les pièces justificatives y afférentes.
K.8.4	Conseils Le prestataire de services ne confirme des demandes de subvention que pour des conseils qui ne sont pas de nature permanente ou périodique. Les conseils ne concernent pas les dépenses normales de l'entreprise.
K.8.5	Conseils Le prestataire de services donne par écrit un avis personnalisé sur mesure. Cet avis peut revêtir les formes suivantes : 1) des conseils et recommandations écrits comprenant une analyse de la définition du problème, un avis proprement dit, un plan de mise en œuvre et l'accompagnement de la mise en œuvre ; 2) si l'avis est introduit après le 1er avril 2016 : des conseils et recommandations écrits visant à identifier, cartographier et examiner des opportunités et solutions relatives au fonctionnement de l'entreprise.
I.	Intégrité Description exigence : Le prestataire de services respecte la réglementation, la législation et les pratiques commerciales généralement admises. Il est compétent pour réaliser l'activité pour laquelle il demande l'enregistrement.
<u>Exemption</u>	<i>Le présent module ne doit pas être audité pour les prestataires de services qui sont membres de l'IAB, l'IBR ou de la BIBF, et les prestataires de services enregistrés comme prestataire de services dans le cadre du décret du 29 mars 2019 relatif au modèle de qualité et d'enregistrement des prestataires de services du domaine politique de l'Emploi et de l'Économie sociale et de l'arrêté du Gouvernement flamand du 24 mai 2019 portant exécution du décret du 29 mars 2019 relatif au modèle de qualité et d'enregistrement des prestataires de services du domaine politique de l'Emploi et de l'Économie sociale.</i>

	COMPETENCE ET QUALITE
I.1	Dès l'arrivée de l'auditeur le prestataire de services donne immédiatement accès aux documents demandés. Le prestataire de services a méticuleusement préparé ces documents.
I.2	Le prestataire de services a une forme juridique. Il est compétent pour réaliser l'activité pour laquelle il demande l'enregistrement.
I.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 impliqués dans des enquêtes sur l'utilisation illégitime du portefeuille PME ou une faillite non excusable. Les administrateurs et responsables sont suffisamment attentifs à ce que cela vaille également pour les travailleurs et les sous-traitants.
I.4	Le prestataire de services effectue de manière indépendante les services pour lesquels il demande l'enregistrement.
I.5	Le prestataire de services effectue lui-même les services pour lesquels il demande l'enregistrement, ou il les sous-traite. Il dispose d'un contrat de services valable pour la sous-traitance. Le prestataire de services maintient la responsabilité de tous les aspects des services rendus.
	CONTINUITE ET PRATIQUES D'ENTREPRISE
I.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.
I.7	Le prestataire de services remplit ses obligations sociales et fiscales.
I.8	Le siège social du prestataire de services a subi un nombre limité de changements au cours des trois dernières années.
I.9	Le prestataire de services est solvable, rentable et dispose des moyens liquides nécessaires.
I.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.
I.11	Le prestataire de services respecte ses engagements financiers à l'égard de ses fournisseurs et d'autres bailleurs de fonds. Les arriérés envers les fournisseurs et autres bailleurs de fonds sont limités et peuvent être expliqués et appuyés.

Vu pour être annexé à l'arrêté ministériel du 1er juillet 2019 remplaçant l'annexe à l'arrêté ministériel du 14 février 2013 portant exécution de l'arrêté du Gouvernement flamand du 26 février 2016 portant octroi d'aides aux petites et moyennes entreprises pour des services promouvant l'entrepreneuriat et des trajectoires de croissance PME, en ce qui concerne la désignation et le fonctionnement des bureaux d'audit.

Bruxelles, le 1er juillet 2019

Le Ministre flamand de l'Emploi, de l'Économie, de l'Innovation et des Sports,

Philippe MUYTERS