

## VLAAMSE OVERHEID

## Economie, Wetenschap en Innovatie

[C – 2019/14916]

**11 SEPTEMBER 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 5 september 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 in werking zijn getreden;

Overwegende dat dienstverleners die al geregistreerd zijn in het kader van het kwaliteits- en registratiemodel voor dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie op dit ogenblik alleen geregistreerd kunnen worden als dienstverlener van de kmo-portefeuille nadat ze tijdens een audit hebben aangetoond dat ze effectief opleiding geven of adviesopdrachten uitvoeren;

Overwegende dat dit, in het kader van de verdere stroomlijning van de groepen dienstverleners, een overbodige administratieve belasting is;

Overwegende dat dit besluit die bijkomende administratieve belasting remedieert waardoor de geregistreerde dienstverleners van het beleidsdomein Werk en Sociale Economie met een minimale administratieve last 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 1 juli 2019, wordt vervangen door de bijlage die bij dit besluit is gevoegd.**Art. 2.** Dit besluit heeft uitwerking met ingang van 2 september 2019.

Brussel, 11 september 2019.

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

Bijlage bij het 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

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

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

|                     |   |
|---------------------|---|
| A.                  | Activiteit<br>Omschrijving vereiste:<br>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.   |
| <u>Vrijstelling</u> | <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.<br/>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 van elke lopende of uitgevoerde opdracht een uitgebreid projectdossier bij dat toegankelijk is. Hij bewaart de dossiers gedurende 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.                  | Bewijs van ervaring inzake de verleende diensten<br>Omschrijving vereiste:<br>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.   |
| <u>Vrijstelling</u> | <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.<br/>Hetzelfde geldt voor dienstverleners die lid zijn van het IAB, IBR of BIBF voor advies.<br/>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> |
|                     | 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 competentiebeheersysteem.  |
| 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.                  | Klanttevredenheid<br>Omschrijving vereiste:<br>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.  |
| <u>Vrijstelling</u> | <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.<br/>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 klanttevredenheidspeiling. Alle klanten krijgen de mogelijkheid om hun mening te geven.   |

|       |   |
|-------|---|
| T.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 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 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.   |
| T.5   | De tevredenheidspeiling laat toe om concrete getuigenissen op te nemen.   |
| T.6   | De dienstverlener verwerkt systematisch de resultaten van de klantentevredenheidspeiling en registreert ze.   |
| T.7   | De analyse en verwerking van de resultaten van de klantentevredenheidspeiling of andere systematische initiatieven dragen bij tot continue verbetering.   |
| K.    | Kennis kmo-portefeuille<br>Omschrijving vereiste:<br>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.<br>Bij subsidieaanvragen die ingediend zijn voor 1 april 2016, bevestigt de dienstverlener alleen de subsidieaanvragen die tijdig zijn ingediend.<br>Bij subsidieaanvragen die ingediend worden vanaf 1 april 2016, deelt de dienstverlener via de website mee welke subsidieaanvragen buiten de termijn zijn ingediend.   |
| K.6   | De dienstverlener controleert of de subsidie voor dienstverlening aan de steunvragende onderneming wordt aangevraagd.<br>Bij subsidieaanvragen die ingediend zijn voor 1 april 2016, bevestigt de dienstverlener alleen de subsidieaanvragen voor dienstverlening aan de steunvragende onderneming.<br>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.  |
| 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<br>De dienstverlener bewaart de aanwezigheidslijsten.   |
| K.8.2 | Opleiding<br>De dienstverlener reikt een gepersonaliseerd vormingsattest uit.   |
| K.8.3 | Advies<br>De dienstverlener bewaart het verleende advies en de bijbehorende stavingsdocumenten.   |
| K.8.4 | Advies<br>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<br>De dienstverlener verleent een schriftelijk gepersonaliseerd advies op maat.<br>Dat advies kan de volgende vormen aannemen:<br>1) schriftelijke raadgevingen en aanbevelingen die bestaan uit een analyse van de probleemstelling, een eigenlijk advies, een implementatieplan en de begeleiding bij de implementatie;<br>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<br>Omschrijving vereiste:<br>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 geldschietters. De achterstallige betalingen aan leveranciers en andere geldschietters zijn beperkt en ze kunnen uitgelegd en gestaafd worden.   |

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit van 11 september 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, 11 september 2019.

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

—  
TRADUCTION

AUTORITE FLAMANDE

Economie, Sciences et Innovation

[C – 2019/14916]

**11 SEPTEMBRE 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, notamment 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, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>e</sup>, et § 2, 2<sup>e</sup>, 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 5 septembre 2019 ;

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

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 entrés en vigueur ;

Considérant que les prestataires de services déjà enregistrés dans le cadre du modèle de qualité et d'enregistrement pour les prestataires de services du domaine politique de l'Emploi et de l'Économie sociale ne peuvent actuellement être enregistrés en tant que prestataires de services du portefeuille PME qu'après avoir démontré, lors d'un audit, qu'ils dispensent effectivement une formation ou effectuent des missions de conseil ;

Considérant que cela représente une charge de travail administrative inutile dans le contexte d'une meilleure rationalisation des groupes de prestataires de services ;

Considérant que le présent arrêté remédie à cette charge administrative supplémentaire de sorte que les prestataires de services enregistrés du domaine politique de l'Emploi et de l'Économie sociale puissent être enregistrés pour le portefeuille des PME avec une charge administrative minimale, ce qui limite les conditions économiques actuellement défavorables aux 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 1<sup>er</sup> juillet 2019, est remplacée par l'annexe jointe au présent arrêté.

**Art. 2.** Le présent arrêté produit ses effets le 2 septembre 2019.

Bruxelles, le 11 septembre 2019.

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

Annexe à l'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

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

Annexe. Norme ppme telle que visée à l'article 1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup>

|                  |  |
|------------------|--|
| A.               | <p>Activité</p> <p>Description de l'exigence :</p> <p>Le prestataire de services fait preuve de transparence quant au contenu de l'activité et quant à l'expertise et à l'expérience qu'il a acquises pour cette activité. Il possède l'expertise et l'expérience nécessaires pour offrir et exécuter le service de manière professionnelle, ou il fait appel à un contractant compétent pour le faire.</p>  |
| <u>Exemption</u> | <p><i>Le présent module ne doit pas faire l'objet d'un audit pour les prestataires de services disposant d'un certificat Qfor ou ISO 9001 dont les activités consistent en la prestation de conseils, la formation à la prestation de conseils ou la formation, et les prestataires de services enregistrés comme prestataires 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> <p><i>Il en va de même pour les prestataires de services qui sont membres de l'IAB, de l'IBR ou de la BIBF pour la prestation de conseils.</i></p> |
| A.1              | Le prestataire de services décrit les activités admissibles qu'il propose et réalise, et communique ces activités de manière claire, descriptive et motivée.   |
| 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, indiquant 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 réalisée, le prestataire de services tient un dossier de projet détaillé et accessible. Il conserve les dossiers pendant une période correspondant à la nature des activités ou déterminée par les exigences spécifiques d'archivage 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 les ressources, l'infrastructure et les processus de soutien appropriés pour planifier, surveiller et exécuter l'activité. Pour ce faire, 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 de l'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>  |
| <u>Exemption</u> | <p><i>Le présent module ne doit pas faire l'objet d'un audit pour les prestataires de services disposant d'un certificat Qfor ou ISO 9001 dont les activités consistent en la prestation de conseils, la formation à la prestation de conseils ou la formation, et les prestataires de services enregistrés comme prestataires 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> <p><i>Il en va de même pour les prestataires de services qui sont membres de l'IAB, de l'IBR ou de la BIBF pour la prestation de conseils.</i></p> <p><i>Les prestataires de services débutants sont exemptés de l'audit de ce module lors d'un premier audit. Lors de leur enregistrement en tant que prestataire de services, ils doivent faire auditer le module dans un délai de deux ans.</i></p> |
|                  | EXIGENCES GENERALES  |
| E.1              | Le prestataire de services a presté et facturé un nombre de jours-homme représentatifs. Par représentatifs, on entend que les jours prestés sont répartis sur différents clients et étalés 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 possédant les connaissances, l'expérience et les compétences appropriées soit employée, et il en est responsable. 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 de ressources humaines efficaces pour ses collaborateurs et contractants. Il s'agit notamment des exigences en matière de recrutement et de sélection, d'intégration, de formation et d'accompagnement, de suivi et d'évaluation. L'évaluation porte en particulier sur les missions réalisées par les collaborateurs et les contractants. Les 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 réalisant la mission. Il s'agit de son expérience des activités proposées, acquises ou non chez le prestataire de services.  |
| E.5              | Le prestataire de services a acquis un nombre représentatif d'années d'expérience en tant que prestataire de services dans l'activité pour laquelle il demande l'enregistrement.   |
| T.               | <p>Satisfaction des clients</p> <p>Description de l'exigence :</p> <p>Les clients se disent satisfaits du prestataire de services, en particulier du service faisant l'objet de sa demande d'enregistrement. Il mesure 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 conduit à une amélioration continue.</p>   |
| <u>Exemption</u> | <p><i>Le présent module ne doit pas faire l'objet d'un audit pour les prestataires de services disposant d'un certificat Qfor ou ISO 9001 dont les activités consistent en la prestation de conseils, la formation à la prestation de conseils ou la formation, et les prestataires de services enregistrés comme prestataires 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> <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 faire auditer le module dans un délai de deux ans.</i></p>  |
| T.1              | Le prestataire de services utilise une enquête de satisfaction client écrite ou orale systématique. Tous les clients sont invités à donner leur avis.  |
| T.2              | L'enquête de satisfaction porte à la fois sur les aspects thématiques et formels des services. Tous les aspects de la prestation de services sont abordés d'une manière différenciée. Spécifiquement pour la formation : tant le participant que le donneur d'ordre est invité à donner son avis. Le système permet l'attribution de scores différents aux différentes parties.  |
| T.3              | Le prestataire de services s'informe auprès du client, aussi bien par une enquête intermédiaire qu'une enquête finale, de la mesure dans laquelle les attentes prédéterminées ont été satisfaites.   |
| T.4              | Le prestataire de services enregistre les résultats de l'enquête de satisfaction client. Il ressort de l'enregistrement que l'évaluation est représentative et que les clients sont satisfaits, tant en général qu'en ce qui concerne la prestation de services subventionnable.   |
| 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<br>Description de l'exigence :<br>Le prestataire de services est bien informé du portefeuille de PME et de ses règles, dans le but de les utiliser correctement.  |
|                  | 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. En l'absence 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 déposées à temps.<br>Pour les demandes de subvention déposées avant le 1 <sup>er</sup> avril 2016, le prestataire de services confirme uniquement les demandes de subvention déposées à temps.<br>Pour les demandes de subvention déposées à compter du 1 <sup>er</sup> avril 2016, le prestataire de services communique sur le site web quelles demandes de subvention ont été déposées après la date limite.  |
| K.6              | Le prestataire de services vérifie si la demande de subvention pour des services a été déposée à l'entreprise sollicitant l'aide.<br>Pour les demandes de subvention déposées avant le 1 <sup>er</sup> avril 2016, le prestataire de services confirme uniquement les demandes de subvention pour la prestation de services à l'entreprise sollicitant l'aide.<br>Pour les demandes de subvention déposées à compter du 1 <sup>er</sup> avril 2016, le prestataire de services communique sur le site web quelles demandes de subvention ne se rapportent pas à la prestation de services à l'entreprise sollicitant l'aide.                    |
| 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 PRESTATION DE CONSEILS  |
| K.8.1            | Formation<br>Le prestataire de services conserve les listes de présence.  |
| K.8.2            | Formation<br>Le prestataire de services délivre une attestation de formation personnalisée.   |
| K.8.3            | Prestation de conseils<br>Le prestataire de services conserve les conseils donnés et les pièces justificatives qui les accompagnent.  |
| K.8.4            | Prestation de conseils<br>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            | Prestation de conseils<br>Le prestataire de services donne des conseils écrits personnalisés sur mesure.<br>Les conseils peuvent prendre les formes suivantes :<br>1) des conseils et recommandations écrits comprenant une analyse de la problématique, des conseils proprement dits, un plan de mise en œuvre et l'accompagnement de la mise en œuvre ;<br>2) si les conseils sont donnés après le 1 <sup>er</sup> avril 2016 : les conseils et recommandations écrits visant à identifier, cartographier et examiner les opportunités et les solutions relatives au fonctionnement de l'entreprise.  |
| I.               | Intégrité<br>Description de l'exigence :<br>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 l'enregistrement.   |
| <i>Exemption</i> | <i>Ce module ne doit pas faire l'objet d'un audit pour les prestataires de services qui sont membres de l'IAB, de 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> |
|                  | Compétence et qualité   |
| I.1              | Dès l'arrivée de l'auditeur, le prestataire de services donne immédiatement accès aux documents demandés. Le prestataire de services a préparé ces documents avec soin.   |

|      |  |
|------|--|
| I.2  | Le prestataire de services a une personnalité juridique. Il est compétent pour réaliser l'activité pour laquelle il demande l'enregistrement.  |
| I.3  | Les administrateurs et les dirigeants du prestataire de services dans un passé récent sont connus.. Par le passé, elles n'ont pas été interrogées ou associées à des enquêtes sur l'utilisation illégitime du portefeuille PME ou une faillite inexcusable. Les administrateurs et responsables sont suffisamment attentifs à ce que cela s'applique également aux travailleurs et aux 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.  |
|      | Continuité et pratiques de gestion   |
| 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 liquidités nécessaires.   |
| I.10 | Le prestataire de services gère activement les créances clients. Les arriérés clients sont limités et peuvent être expliqués et justifiés. 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 étayés.   |

Vu pour être annexé à l'arrêté ministériel du 11 septembre 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 11 septembre 2019.

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

## VLAAMSE OVERHEID

### Werk en Sociale Economie

[C – 2019/14857]

#### 12 SEPTEMBER 2019. — Ministerieel besluit tot uitvoering van artikel 13 van het besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2014 tot uitvoering van het decreet lokale diensteneconomie van 22 november 2013

DE VLAAMSE MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

DE VLAAMSE MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

Gelet op het decreet van 22 november 2013 betreffende lokale diensteneconomie, artikel 7;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2014 tot uitvoering van het decreet van 22 november 2013 betreffende lokale diensteneconomie, artikel 13;

Gelet op het advies van de VDAB, gegeven op 3 juli 2019;

Overwegende het overleg in de Commissie Sociale Economie van de SERV, op 3 juli 2019;

Gelet op het advies van de inspectie van financiën, gegeven op 8 juli 2019;

Gelet op advies 66.510/1 van de Raad van State, gegeven op 10 september 2019, met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 2°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973,

Besluit :

**Artikel 1.** De lijst met indicaties, vermeld in artikel 7 van het decreet van 22 november 2013 betreffende lokale diensteneconomie, wordt aangehecht als bijlage bij dit besluit.

**Art. 2.** Het ministerieel besluit van 8 februari 2016 tot uitvoering van artikel 13 van het besluit van 19 december 2014 tot uitvoering van het decreet lokale diensteneconomie van 22 november 2013 wordt opgeheven.

**Art. 3.** Dit besluit treedt in werking op 1 oktober 2019.

Brussel, 12 september 2019.

De Vlaamse minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen,  
Gelijke Kansen en Armoedebestrijding,

L. HOMANS

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

Ph. MUYTERS