

# DISPOSITIF DE LABELLISATION

## DES CENTRES DE FRANCAIS LANGUE ETRANGERE



### MANUEL D'AUDIT

#### Domaines A, L, G

Ce document est confidentiel.

Il ne doit en aucun cas être montré, prêté, reproduit, diffusé, que ce soit vide ou rempli, sous quelque forme que ce soit.

Il doit être remis à l'opérateur du dispositif après l'audit.

Nom du centre	
Adresse	
Date(s) de la MASS	
Nom et prénom de l'auditeur	
Statut (senior ou en second)	

## EXIGENCE GENERALE

Respecter la confidentialité de l'ensemble des informations obtenues, que ce soit par le biais de documents, d'entretien ou d'observations. Ceci est particulièrement important lorsque ces informations constituent un avantage concurrentiel du centre concerné par rapport à d'autres centres.

## CONSEILS

- Etre conscient que l'auditeur, comme tout évaluateur peut être l'objet des effets suivants ou d'effets comparables :
  - Effet de fatigue ou d'ennui,**  
Peut engendrer laxisme ou sur-sévérité.
  - Effet de halo,**  
Le professeur, influencé par des caractéristiques de présentation (soin, écriture, orthographe) surestime ou sous-estime la note.
  - Effet de relativisation,**  
Plutôt que de juger intrinsèquement d'un travail, les professeurs jugent ce dernier en fonction des travaux dans lesquels il est inséré.
  - Effet de contamination,**  
Les notes attribuées successivement aux différents aspects d'un même travail s'influencent mutuellement.
  - Effet de tendance centrale,**  
Par crainte de surévaluer ou de sous-évaluer un élève, le professeur groupe ses appréciations vers le centre de l'échelle.
  - Effet de l'ordre de correction,**  
Devant un nouveau travail ou un nouveau candidat à évaluer, un juge peut se laisser influencer par la qualité du candidat précédent. Un travail moyen paraîtra bon s'il suit un travail médiocre.
  - Effet de stéréotypie,**  
Le professeur maintient un jugement immuable sur la performance d'un élève, quelles que soient ses variations effectives.
  - Effet de flou,**  
Les objectifs poursuivis et les critères de notation ne sont pas toujours définis avec précision.
  - Effet de trop grande indulgence et de trop grande sévérité,**  
« Certains juges sont systématiquement trop indulgents ou trop sévères dans toutes leurs évaluations. » (d'après Muller, 2004).
- **Noter** sur le champ dans le manuel d'audit :
  - toutes les informations obtenues lors d'un entretien ;
  - toutes les observations positives et négatives ;
  - les interrogations ;
  - l'absence de réponse à une question ;
  - les problèmes rencontrés (absence de documents, non-coopération...).
- **Vérifier** avec son interlocuteur le contenu des informations obtenues.
- **Eviter de montrer qu'on :**
  - est personnellement d'accord avec les pratiques du centre, qu'on les considère excellentes : ne pas donner de satisfecit ;
  - est personnellement en désaccord avec les pratiques du centre, qu'on les considère non-conformes : ne pas émettre de critiques, ne pas donner de conseils, ne pas faire de suggestions : il s'agit d'un travail d'audit, pas de conseil ;
  - pense qu'on essaie de vous influencer, de vous tromper ;
  - est impatient de passer à l'étape suivante du plan de la mission d'audit.
- **Ne pas :**
  - comparer le centre et ses pratiques avec celles d'un autre centre ;
  - se laisser entraîner dans une critique interne du centre par son interlocuteur ;
  - se laisser entraîner dans un débat avec son interlocuteur.

- **Etre prêt à gérer une situation difficile :**

- hostilité, soit vis-à-vis du dispositif et des contraintes qu'il impose, soit vis-à-vis de la notion d'évaluation, soit vis-à-vis de la personne de l'auditeur même ;
- mépris ;
- provocation ;
- camouflage ;
- diversion.

Si l'auditeur rencontre ce type de problème, il doit rappeler à son interlocuteur que le centre s'est engagé à collaborer avec les auditeurs (cf. le formulaire de candidature du centre) ;

De son côté, l'auditeur doit veiller à apparaître comme quelqu'un qui travaille dans une perspective constructive, respectueuse des personnes et de leur travail.

- **Mener les entretiens en :**

- indiquant à son interlocuteur que l'objet de l'audit est le centre, et non pas lui en tant que personne ;
- posant des questions qui :
  - sont compréhensibles par lui ;
  - l'aident à s'exprimer ;
  - ne l'influencent pas ;
- lui laissant du temps pour répondre aux questions ;
- ayant une attitude polie et détendue vis-à-vis de lui ;
- montrant qu'on apprécie les efforts fournis pour répondre aux questions ;
- formulant les questions de façon simple ;
- répétant les questions lorsque l'interlocuteur ne comprend pas ce qu'on lui demande ;
- posant uniquement les questions nécessaires pour obtenir des informations par rapport au manuel d'audit ;
- étant conscient que la manière dont on formule ses questions peut avoir une influence sur les réponses qui sont données ;
- étant tenace afin d'essayer d'obtenir des réponses aux questions posées ;
- étant patient, mais en sachant mettre fin au hors sujet aux diversions, aux distractions ;
- gardant présent à l'esprit le plan de la mission d'audit et le temps attribué à chaque partie du travail ;
- **évitant de :**
  - poser des questions trop longues, trop rapidement, en les groupant (utiliser les listes de contrôle à cet effet) ;
  - répondre à ses propres questions ;
  - donner des exemples que son interlocuteur va reprendre dans ses réponses ;
  - faire semblant de comprendre alors que cela n'est pas le cas ;
  - interrompre son interlocuteur, sauf si on considère que le propos est hors sujet, ou qu'il s'agit d'une manœuvre de diversion.

### CONSEILS POUR LA REDACTION DU RAPPORT D'AUDIT ET DE LA RECOMMANDATION

- Rédiger dans un style simple, avec des phrases courtes.
- Utiliser les mêmes termes et expressions lorsque les faits observés sont identiques, pour un centre donné, ou des centres différents.
- Se rappeler qu'en cas de doute, celui-ci doit bénéficier au centre.
- Ne pas dissimuler les éléments négatifs observés.
- Ne pas craindre les conséquences des commentaires et de la recommandation (non labellisation, labellisation avec une valeur faible), étant donné qu'ils reposent sur des faits établis.
- Pour la rubrique « Points forts », distinguer les éléments d'excellence.
- Pour la rubrique « Pistes de progrès », indiquer une progression possible pour des critères où la conformité a pu être constatée.
- Pour la rubrique « Points à améliorer », indiquer des actions nécessaires pour des critères où la conformité est partielle.
- Pour la rubrique « Points à corriger » indiquer des points de non-conformité.

A 1	Le centre dispose d'un site Internet actualisé qui présente l'ensemble des services proposés : conditions d'accès à la formation (procédures d'inscription, prix et conditions financières, conditions d'annulation), descriptifs de formation, taille des groupes-classes et toutes les informations utiles pour choisir un séjour. Lorsque le centre accueille des mineurs, il veille à indiquer le projet éducatif et les conditions d'interruption d'un séjour. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</li> <li>2. Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).</li> <li>3. Document(s) attendu(s) <ul style="list-style-type: none"> <li>• document indiquant l'adresse du site et le nom de la (des) personne(s) responsable(s).</li> </ul> </li> <li>4. Consulter le site.</li> <li>5. Examiner l'existence des informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• calendrier des formations ;</li> <li>• procédures d'inscriptions ;</li> <li>• prix et conditions financières ;</li> <li>• conditions d'annulation ;</li> <li>• descriptifs de formation (objectifs, contenus pédagogiques, méthodologie, etc.) ;</li> <li>• taille des groupes-classes ;</li> <li>• volume horaire ;</li> <li>• pour les mineurs, projet éducatif et conditions d'interruption d'un séjour.</li> </ul> </li> <li>6. Examiner le degré de détail de chaque information. S'entretenir avec les personnes concernées.</li> <li>7. <u>Rq</u> : les descriptifs de formation sont évalués spécifiquement en F1.</li> <li>8. <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</li> <li>9. <u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.</li> </ol>			

A 2	Le centre diffuse des documents imprimés actualisés qui présentent l'ensemble des services proposés : conditions d'accès à la formation (procédures d'inscription, prix et conditions financières, conditions d'annulation), descriptifs de formation, taille des groupes-classes et toutes les informations utiles pour choisir un séjour. Lorsque le centre accueille des mineurs, il veille à indiquer le projet éducatif et les conditions d'interruption d'un séjour.	
Liste de contrôle	C	Observations
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</li> <li>2. Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</li> <li>3. Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</li> <li>4. <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• brochures de l'année en cours.</li> </ul> <p>Dans le cas de prestations soumises à appel d'offre, vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le cahier des charges et la réponse à l'appel d'offres ;</li> <li>• la confirmation de prestataire officiel ;</li> <li>• les listes des groupes.</li> </ul> </li> <li>5. Consulter l'ensemble des documents fournis. S'entretenir avec les personnes concernées.</li> <li>6. Examiner l'existence des informations mentionnées dans le critère selon le type de prestation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• calendrier des formations ;</li> <li>• procédures d'inscriptions ;</li> <li>• prix et conditions financières ;</li> <li>• conditions d'annulation ;</li> <li>• descriptifs de formation (objectifs des contenus, méthodologie, format, évaluation) ;</li> <li>• taille des groupes-classes ;</li> <li>• volume horaire ;</li> <li>• pour les mineurs, projet éducatif et conditions d'interruption du séjour ;</li> <li>• adéquation avec un éventuel cahier des charges selon les formations.</li> </ul> </li> <li>7. Examiner le degré de détail de chaque information.</li> <li>8. <u>Rq</u> : les descriptifs de formation sont évalués spécifiquement en F1.</li> <li>9. <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</li> </ol>		

A 3 Le site et les documents sont disponibles en français et dans au moins deux langues étrangères.		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :		
• brochures de l'année en cours.		
5 Consulter :		
• le site internet ;		
• l'ensemble des documents fournis et demandés.		
6 S'entretenir avec les personnes concernées.		
6 Vérifier si l'ensemble des informations est bien disponible dans deux langues étrangères (cf. A1).		
7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

A 4 Le centre répond aux demandes de renseignements dans les deux jours ouvrables.		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une dizaine de lettres, courriels de demandes et de réponses des 3 à 6 derniers mois.</li> </ul>		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et notamment les apprenants.		
6 Demander les dernières demandes de renseignements reçues (une dizaine) des 3 à 6 derniers mois.		
7 Examiner les dates de demandes de renseignements reçues par : <ul style="list-style-type: none"> <li>• courrier ;</li> <li>• courrier électronique.</li> </ul>		
8 Examiner les dates de réponses aux demandes de renseignements.		
9 Comparer les dates.		
10 <u>Rq</u> : les réponses fournies par courriel constituent un élément de qualité.		
11 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

A 5 Le centre propose différentes modalités d'inscription et de paiement : en ligne, par correspondance, sur place.		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>documents d'information décrivant pour les clients les procédures d'inscription et de paiement (par exemple : brochures, bulletin d'inscription).</li> </ul>		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et notamment des apprenants.		
6 Examiner l'existence de plusieurs modalités.		
7 <u>Rq</u> : la non-possibilité de régler en ligne ne doit pas être considérée comme une non-conformité.		
8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		



A 6	Les procédures d'inscription et de paiement sur place sont conçues de manière à éviter les déplacements des apprenants entre les différents services concernés.		
Liste de contrôle	C	Observations	
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• descriptif du processus d'inscription et de paiement.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.</p> <p>6 Examiner :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ce que l'apprenant doit faire ?</li> <li>• dans quel ordre ?</li> <li>• où ?</li> </ul> <p>7 Demander de suivre les circuits comme un apprenant.</p> <p>8 Comparer avec le descriptif des procédures.</p> <p>9 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>			

A 7		Les confirmations d'inscription à distance sont envoyées par voie électronique aux apprenants dans les deux jours ouvrables.	
Liste de contrôle		C	Observations
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4	<u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quelques exemples de demandes et de réponses de confirmation (une dizaine) des 3 à 6 derniers mois.</li> </ul>		
5	Demander : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les copies des dernières confirmations d'inscription envoyées ;</li> <li>• les demandes correspondantes.</li> </ul>		
6	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et notamment les apprenants.		
7	Examiner les dates des demandes d'inscription.		
8	Examiner les dates des réponses aux demandes d'inscription.		
9	Comparer les dates.		
10	<u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

A 8	Le centre fournit avant la venue des apprenants des informations personnalisées pour leur accueil, notamment plan et informations facilitant, depuis leur lieu d'arrivée (aéroport, gare...), l'accès au centre et, le cas échéant, au lieu d'hébergement. Pour l'accueil des mineurs, le centre veille à respecter la réglementation en vigueur.		
Liste de contrôle	C	Observations	
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• documents d'information systématiquement envoyés aux apprenants (ou aux parents pour les mineurs) : par exemple livret d'accueil.</li> <li>• trois exemples de réponses personnalisées à des demandes d'information sur l'arrivée et l'accueil ;</li> <li>• pour les mineurs, informations permettant de connaître les modalités d'accompagnement et le ratio d'encadrement lors du voyage.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et notamment des apprenants.</p> <p>6 Examiner le degré de détail des informations fournies (dans le livret d'accueil) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• que doit faire l'apprenant ?</li> <li>• quand ?</li> <li>• auprès de qui ?</li> <li>• comment ?</li> <li>• où ?</li> </ul> <p>7 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>			

A 9	L'accueil des apprenants et le traitement de leurs demandes sont organisés de façon efficace et rapide. Le personnel chargé de l'accueil, dont l'accueil téléphonique, est capable de renseigner sur l'ensemble des services proposés par le centre et d'orienter les apprenants (les familles ou organisateurs pour les mineurs) vers les personnes compétentes. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations	
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).</p> <p>3 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• descriptif du processus d'accueil ;</li> <li>• documents remis aux apprenants lors de l'accueil ;</li> <li>• organigramme fonctionnel mettant en évidence la liste des personnels impliqués dans l'accueil et les fonctions qu'ils occupent.</li> </ul> <p>4 <b>Rq</b> : s'il n'existe pas de descriptif du processus en tant que tel, déterminer si les documents fournis et demandés constituent les traces d'une approche processus.</p> <p>5 Examiner si les documents fournis et demandés indiquent pour chaque personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la fonction ;</li> <li>• le téléphone ;</li> <li>• le courriel ;</li> <li>• les horaires de présence.</li> </ul> <p>6 S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.</p> <p>7 <b>Rq</b> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>8 <b>Rq</b> : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.</p>			

A 10	Le personnel chargé de l'accueil des apprenants et du traitement de leurs demandes maîtrise au moins une langue étrangère.		
Liste de contrôle	C	Observations	
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pas de document attendu mais résultats d'entretiens.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec le personnel et les apprenants.</p> <p>6 Examiner :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si le niveau en langue permet une communication efficace avec l'apprenant.</li> </ul> <p>7 Observations directes.</p> <p>8 Entretiens :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• évaluer si les compétences langagières des personnels sont en adéquation avec la fiche de poste.</li> </ul> <p>9 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>			

A 11 Le centre s'attache à offrir un accueil aimable et courtois. [C]	
Liste de contrôle	C Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).	
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).	
3 Document(s) attendu(s) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• procédure d'accueil ou consignes de travail ;</li> <li>• questionnaires de satisfaction.</li> </ul>	
4 Observations directes : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ conditions matérielles d'accueil ;</li> <li>✓ attitude du personnel d'accueil ;</li> <li>✓ définition de poste ;</li> <li>✓ ratio tâches d'accueil/nombre d'apprenants.</li> </ul>	
5 Entretiens avec des apprenants.	
6 Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.	
7 <u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.	

A 12	Au début du séjour, les apprenants rencontrent les personnels du centre auxquels ils sont susceptibles d'avoir à faire, et une visite guidée des locaux est organisée.		
Liste de contrôle	C	Observations	
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• descriptif du processus d'accueil.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes et avec des apprenants.</p> <p>6 Examiner :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le degré de complétude de la visite proposée ;</li> <li>• le caractère systématique des visites : cf. les dates.</li> </ul> <p>7 Demander à suivre une visite guidée.</p> <p>8 Comparer la visite faite et ce qui est annoncé dans les documents.</p> <p>9 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>			

A 13 Il existe des dispositifs d'information aisément repérables et lisibles présentant les services du centre, les activités culturelles et les informations sur les cours et les certifications.	
Liste de contrôle	C Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).	Le cas échéant, des informations sur la validation des acquis de l'expérience (VAE) ou la validation des acquis professionnels (VAP) pourront être transmises aux apprenants qui le demandent.
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.	
3 <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>pas de document attendu.</li> </ul>	
4 Observations directes	
5 Examiner les informations concernant le/les : <ul style="list-style-type: none"> <li>informations actuelles et à venir ;</li> <li>salles de cours ;</li> <li>calendrier des certifications proposées et inscriptions ;</li> <li>calendrier des activités culturelles et des inscriptions ;</li> <li>résultats aux examens ;</li> <li>logement.</li> </ul>	
6 Examiner si les informations sont dactylographiées, leur lisibilité et leur précision.	
7 Examiner les dates des informations ci-dessus.	
8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.	



A 14	Les apprenants peuvent accéder aux différents services du centre (accueil, scolarité, centre de ressources...) en dehors de leurs heures de formation.	
Liste de contrôle	C	Observations
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• emplois du temps des formations ;</li> <li>• liste de l'ensemble des services et de leurs horaires d'ouverture.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.</p> <p>6 Examiner les heures sur les différents documents.</p> <p>7 Examiner sur le terrain les horaires d'ouverture affichés.</p> <p>8 Comparer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les heures sur les différents documents ;</li> <li>• les horaires d'ouverture des services.</li> </ul> <p>9 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		

A 15		Lorsque le centre accueille des mineurs, la direction veille au respect de la réglementation en vigueur.	
Liste de contrôle		C	Observations
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		<p>DDCS : direction départementale de la cohésion sociale.</p> <p>La déclaration auprès des autorités compétentes inclut, le cas échéant, tout type d'hébergement.</p>
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>déclaration auprès de la DDCS (ou autre autorité compétente) pour l'accueil des mineurs avec envoi du projet éducatif ;</li> <li>réponse de la DDCS (ou autre autorité compétente) selon le type de séjour.</li> </ul>		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec la personne concernée et des apprenants.		
6	Examiner la prise en compte des directives de la DDCS.		
7	<u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

A 16 Lorsque le centre accueille des mineurs, il propose un hébergement et un suivi appropriés.		
Liste de contrôle	C	Observations
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• liste des hébergements proposés et des critères de sélection ;</li> <li>• preuves de suivi régulier ;</li> <li>• documents d'information remis aux accompagnateurs et/ou parents ;</li> <li>• observations directes.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec la personne concernée et des apprenants.</p> <p>6 Examiner les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• logement au centre ou en famille ;</li> <li>• pension complète ou demi-pension avec repas de midi au centre ;</li> <li>• lavage, repassage assuré au centre ou par la famille en tant que de besoin ;</li> <li>• écart d'âge minimum si plusieurs apprenants dans une même famille ;</li> <li>• sorties libres limitées en nombre et en durée ;</li> <li>• accès à un espace numérique pour les parents (accès au suivi administratif et pédagogique en temps réel, informations sur les activités, ...)</li> <li>• mise à disposition d'installations sportives et surveillance pendant ces activités.</li> </ul> <p>7 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		

A 17	Lorsque le centre accueille des groupes, une personne référente assure le suivi du séjour. Lorsque le centre accueille des mineurs, il vérifie l'âge des accompagnateurs et le ratio d'encadrement.		
Liste de contrôle	C	Observations	
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organigramme fonctionnel ;</li> <li>• documents d'information remis aux groupes.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec la personne concernée et des apprenants.</p> <p>6 Examiner les services fournis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aide au logement ;</li> <li>• accueil ;</li> <li>• organisation d'activités ;</li> <li>• âge des accompagnateurs et ratio d'encadrement des groupes de mineurs ;</li> <li>• permanence pendant la journée et en cas d'urgence. Pour les mineurs permanence 24h/24H.</li> </ul> <p>7 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>			

A 18		Les apprenants peuvent se restaurer dans le centre ou à proximité. Une liste d'établissements et de tarifs négociés leur est fournie. Lorsque le centre accueille des mineurs, il veille à inclure les repas dans la prestation.	
Liste de contrôle		C	Observations
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3	<u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• document d'information sur les lieux de restauration, remis aux apprenants.</li> <li>• information transmise aux parents lors de l'inscription et remise aux mineurs à leur arrivée.</li> </ul>		
4	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.		
5	Si possible, examiner sur le terrain le temps nécessaire pour accéder aux lieux de restauration.		
6	Vérifier les tarifs des lieux de restauration conseillés et si les apprenants du centre bénéficient de tarifs privilégiés négociés par la direction du centre.		
7	Vérifier le lieu de restauration dédié aux mineurs.		
8	Le cas échéant, vérifier que les mineurs ont bien la possibilité de se restaurer dans leur famille d'accueil.		
9	<u>Rq :</u> tenir compte du mode de déplacement utilisé : marche, transport en commun.		
10	<u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

A 19	Le centre s'assure de la sélection des logements, du placement et du suivi, notamment pour le traitement des réclamations (le service de logement peut être directement géré par le centre ou sous-traité). Si le centre accueille des mineurs, il veille au respect de la réglementation en vigueur.		
	C	Observations	
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• descriptif du processus d'aide au logement ;</li> <li>• liste des critères de sélection des logements ;</li> <li>• liste des logements proposés ;</li> <li>• descriptifs de logement ;</li> <li>• formulaires de demande de logement renseignés ;</li> <li>• questionnaires de satisfaction renseignés de l'année en cours ;</li> <li>• procédure de réclamation en cas de difficulté (et documents illustrant sa mise en œuvre) ;</li> <li>• <b>pour les mineurs</b> : questionnaire de satisfaction renseigné au plus tard dans les 3 premiers jours du séjour et en fin de parcours ;</li> <li>• <b>pour les mineurs</b>, procédure de remédiation en cas de réclamation.</li> <li>• dans le cas de <b>publics résidant en France</b> : procédure d'accompagnement dans la recherche de logement ; liste d'adresses ou d'organismes ; descriptif d'aide en cas de difficulté.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.</p> <p>6 Examiner si les réclamations débouchent sur des solutions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• satisfaisantes pour les apprenants ;</li> <li>• rapides.</li> </ul> <p>7 <b>Rq</b> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>			

A 20	Le service qui s'occupe du logement veille à séparer, dans la mesure du possible, les apprenants qui parlent la même langue, afin de favoriser les échanges en français.		
Liste de contrôle	C	Observations	
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• document avec des statistiques de l'année en cours sur le placement des apprenants par nationalité.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.</p> <p>6 Examiner si la séparation constitue la règle.</p> <p>7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>			

A 21	Lorsque le centre assure lui-même le logement des apprenants, il veille au respect des normes d'accessibilité, de sécurité et à la maintenance des locaux.		
	C	Observations	
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• compte-rendu de la dernière visite de la commission de sécurité (éventuelles recommandations concernant le logement) ;</li> <li>• contrats de nettoyage ;</li> <li>• comptes rendus d'intervention ;</li> <li>• contrats et factures d'entretien ;</li> <li>• rapport Ad'AP*.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.</p> <p>6 Examiner :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les recommandations éventuelles de la commission de sécurité ;</li> <li>• les dates et la périodicité des nettoyages ;</li> <li>• les dates et la périodicité des entretiens.</li> </ul> <p>7 Visiter des logements.</p> <p>8 Examiner l'état :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de propreté ;</li> <li>• d'entretien.</li> </ul> <p>9 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		<p><b>*Ad'AP : Agenda d'Accessibilité Programmée</b></p>	



A 22 Le centre propose plusieurs types de logement (chambre individuelle, chez des particuliers...).		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• liste des logements proposés.</li> </ul>		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.		
6 Examiner les types de logements proposés :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• chambre en cité universitaire ;</li> <li>• chambre en foyer ;</li> <li>• chambre chez des particuliers ;</li> <li>• studio ;</li> <li>• appartement ;</li> <li>• résidence hôtelière ;</li> <li>• hôtel.</li> </ul>		
7 Si possible, visiter des logements.		
8 Examiner la variété des logements.		
9 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

A 23	Il existe une procédure d'aide ou de secours connue de tous les personnels, des apprenants (et de leurs familles ou organisateurs pour les apprenants mineurs) en cas d'accident, de maladie et pour tout problème de santé. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations	
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).			
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4 <u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• documents d'information remis aux personnels, aux apprenants et aux familles de mineurs ;</li> <li>• certificats de formation aux premiers secours des personnels désignés ;</li> <li>• pour le cas des mineurs, déclaration des souhaits particuliers remplie par les parents (allergies, médicaments, restrictions médicales pour les activités sportives, etc.).</li> </ul>			
5 Entretiens avec les personnels et des apprenants.			
6 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			
7 <u>Rq :</u> l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.			

A 24	Le centre offre des informations détaillées et actualisées sur les possibilités de pratiquer différentes activités culturelles, sportives et touristiques.		
Liste de contrôle	C	Observations	
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• panneaux d'affichage (observation directe) ;</li> <li>• documentation remise aux apprenants ou mise à leur disposition.</li> </ul>			
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.			
6 Examiner : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nombre ;</li> <li>• la fréquence ;</li> <li>• les mois de l'année ;</li> <li>• la variété ;</li> <li>• le degré de détail (équipement, ...) des informations diffusées.</li> </ul>			
7 Examiner la visibilité des affiches et annonces.			
8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

A 25	Le centre organise des activités culturelles spécifiques (vidéo projections, club théâtre...) dans ses murs ou à l'extérieur (sorties culturelles, visites touristiques). Les prix sont en adéquation avec les moyens financiers des apprenants. Un accompagnement est prévu pour les mineurs en cas d'activités à l'extérieur.		
Liste de contrôle	C	Observations	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</li> <li>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</li> <li>1 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</li> <li>2 Documents attendus : <ul style="list-style-type: none"> <li>• copies d'affiches ;</li> <li>• copies d'annonces ;</li> <li>• liste des activités de l'année en cours.</li> </ul> </li> <li>3 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.</li> <li>4 Examiner : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nombre ;</li> <li>• la fréquence ;</li> <li>• les mois de l'année ;</li> <li>• la variété ;</li> </ul> des activités organisées. </li> <li>5 Examiner la visibilité des affiches et annonces.</li> <li>6 Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</li> </ol>			

A 26 Le centre facilite le contact des apprenants avec les francophones locaux (organismes, associations, familles...).		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• affiches ;</li> <li>• annonces ;</li> <li>• liste des activités de l'année en cours.</li> </ul>		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.		
6 Examiner : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nombre des entités ;</li> <li>• la variété des entités ;</li> <li>• le nombre d'activités réalisées.</li> </ul>		
7 Examiner les dates des informations ci-dessus.		
8 Examiner la visibilité des affiches et annonces.		
9 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

L 1	Le centre s'assure, auprès des autorités compétentes, que l'ensemble des locaux est en conformité avec les normes en vigueur de sécurité et d'accessibilité. [C]	
Liste de contrôle	C	Observations
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• demande d'ouverture et autorisation d'ouverture ;</li> <li>• dernier compte rendu de la commission de sécurité ;</li> <li>• preuves de mises en œuvre de recommandations de la commission de sécurité (notamment factures pour travaux et observations directes).</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 Examiner si et dans quelle mesure les demandes de la commission de sécurité ont été réalisées.</p> <p>7 Observations directes et entretiens.</p> <p>8 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>8 <u>Rq :</u> l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du Centre.</p>	..	

L 2 Les procédures à suivre en cas de danger sont connues de tous les personnels et des apprenants. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• documents destinés au personnel et aux apprenants, décrivant la conduite à tenir en cas d'urgence, notamment pour l'évacuation du centre ;</li> <li>• comptes rendus d'exercices d'évacuation ;</li> </ul>		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.		
6 Observations directes (issues de secours, consignes affichées en plusieurs langues et pictogrammes).		
7 Demander à suivre le circuit d'une évacuation depuis plusieurs endroits fréquentés par les : <ul style="list-style-type: none"> <li>• apprenants ;</li> <li>• les personnels du centre.</li> </ul>		
8 Examiner : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la présence et la lisibilité des plans d'évacuation ;</li> <li>• l'ouverture des issues.</li> </ul>		
9 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		
10 <u>Rq :</u> l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du Centre.		

L 3 Les locaux sont d'un volume adéquat pour la fréquentation maximale du Centre.		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• planning avec les effectifs par salle pour les sessions en période de forte activité, année écoulée et en cours.</li> </ul>		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.		
6 Observations directes.		
7 Visiter :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les salles de cours ;</li> <li>• le centre de ressources ;</li> <li>• des bureaux ;</li> <li>• la cafétéria ou l'équivalent.</li> </ul>		
8 <u>Rq.</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		



L 4 Les locaux sont en bon état général. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :		
• le cas échéant, liste des travaux planifiés.		
5 Observations directes. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.		
6 Visiter les lieux (salle de cours, centre de ressources, bureaux, cafétéria ou équivalent).		
7 Examiner l'état des :		
• sols ;		
• murs ;		
• plafonds ;		
• ouvertures ;		
• escaliers ;		
• interrupteurs ;		
• prises ;		
• luminaires ;		
• équipement des sanitaires ;		
• occultations.		
8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		
9 <u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.		

L 5		Les locaux du centre sont situés au même endroit ou à proximité les uns des autres.	
Liste de contrôle		C	Observations
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		Remarque : si des locaux loués ponctuellement, lors de surcroit d'activité par exemple, ne peuvent être visités pendant l'audit, toujours le signaler à l'auditeur senior avant l'audit.
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4	<u>Document(s) attendu(s)</u> : • pas de document attendu.		
5	<u>Rq</u> : l'utilisation ponctuelle de locaux excentrés, pour la période d'été par exemple, ne doit pas être considérée comme une non conformité. Le périmètre de labellisation prend en compte l'ensemble des locaux.		
6	Examiner le temps nécessaire pour se rendre d'un local à un autre.		
7	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

L 6		Les locaux sont bien éclairés, insonorisés, chauffés et ventilés.	
Liste de contrôle		C	Observations
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4	<u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pas de document attendu.</li> </ul>		
5	Observations directes. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.		
6	Visiter : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des salles de cours ;</li> <li>• le centre de ressources ;</li> <li>• des bureaux ;</li> <li>• la cafétéria ou l'équivalent.</li> </ul>		
7	Examiner sur le terrain : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la puissance de l'éclairage ;</li> <li>• l'insonorisation, en particulier dans les salles de cours ;</li> <li>• le (système de) chauffage ;</li> <li>• le (système de) /la ventilation.</li> </ul>		
8	<u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

L 7 Les locaux sont maintenus dans un bon état de propreté, notamment les sanitaires, qui sont convenablement équipés. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contrat(s) / plan(s) de nettoyage.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. Vérifier la fréquence du nettoyage. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.</p> <p>6 Visiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des salles de cours ;</li> <li>• le centre de ressources ;</li> <li>• des bureaux ;</li> <li>• la cafétéria ou équivalent ;</li> <li>• les sanitaires.</li> </ul> <p>7 Examiner sur le terrain l'état des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sols ;</li> <li>• murs ;</li> <li>• ouvertures ;</li> <li>• plafonds ;</li> <li>• interrupteurs, prises, luminaires ;</li> <li>• occultations ;</li> <li>• lunettes et chasses d'eau des sanitaires ;</li> <li>• lavabos et équipement des sanitaires ;</li> <li>• meubles, équipements techniques.</li> </ul> <p>8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>9 <u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.</p>		

L 8	Les sanitaires sont en nombre suffisant pour la fréquentation maximale du centre et une distinction hommes/femmes existe. [C]	
Liste de contrôle	C	Observations
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pas de document attendu.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.</p> <p>6 Observations directes.</p> <p>7 Visiter les lieux.</p> <p>8 Examiner la présence de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la distinction H/F [C] ;</li> <li>• nombre de sanitaires.</li> </ul> <p>9 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>10 <u>Rq :</u> l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.</p>		

L 9 Il existe un espace à l'intérieur du centre pour des rencontres, la détente, la consommation de boissons.		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :		
• pas de document attendu.		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.		
6 Observations directes.		
7 Visiter le lieu.		
8 Examiner :		
• si les apprenants disposent d'une place suffisante ;		
• l'équipement du local : mobilier (tables, chaises) ;		
• les boissons disponibles (chaudes et froides).		
9 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

L 10 Les enseignants disposent d'une salle spécifique équipée, pour se réunir, travailler en équipe, préparer leurs cours, consulter des informations professionnelles, etc.		
Liste de contrôle	C	Observations
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pas de document attendu.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les enseignants.</p> <p>6 Observations directes</p> <p>7 Visiter le lieu.</p> <p>8 Examiner l'équipement de la salle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mobilier (tables, chaises) ;</li> <li>• ordinateur(s) et imprimante(s) ;</li> <li>• ratio ordinateurs/enseignants ;</li> <li>• copieur(s) à proximité ;</li> <li>• panneau(x) d'affichage.</li> </ul> <p>9 Examiner si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les enseignants disposent d'une place suffisante ;</li> <li>• des enseignants attendent qu'une place se libère.</li> </ul> <p>10 Si des enseignants attendent qu'une place se libère, demander s'il s'agit d'une situation habituelle.</p> <p>11 <u>Rq.</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		

L 11		Les apprenants ont accès à un centre de ressources consultables sur place. Sa taille et son équipement sont adéquats pour une utilisation régulière.	
Liste de contrôle		C	Observations
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4	<u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• document décrivant le fonctionnement du centre de ressources (horaires, modalités d'accès et d'emprunt du matériel...).</li> </ul>		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.		
6	Observations directes.		
7	Visiter le lieu.		
8	Examiner sur le terrain l'équipement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• ouvrages, périodiques ;</li> <li>• CD audio ;</li> <li>• DVD, CD-ROMs ;</li> <li>• matériel audio-visuel ;</li> <li>• matériel multimédia ;</li> <li>• imprimante / copieur.</li> </ul>		
9	Examiner si des apprenants font la queue pour avoir une place.		
10	Si des apprenants font la queue pour avoir une place, demander s'il s'agit d'une situation habituelle.		
11	<u>Rq.</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		



L 12 Le centre est aisément accessible par les transports en commun. A défaut, le centre organise lui-même un système de transport.		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• plan du réseau de transport en commun et horaires ;</li> <li>• documents d'information remis aux apprenants.</li> </ul>		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec des apprenants.		
6 Examiner sur le terrain s'il existe un arrêt à proximité du centre.		
7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

L 13 Il existe une signalétique claire, complète et visible permettant d'identifier le centre et de s'y orienter.		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s) :</u>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• pas de document attendu.</li> </ul>		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec des apprenants.		
6 Observations directes		
7 Examiner sur le terrain :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• la lisibilité (type, taille de caractère) ;</li> <li>• les locaux/services indiqués ;</li> <li>• la présence de la signalétique à chaque niveau du bâtiment ;</li> <li>• la présence de la signalétique entre les bâtiments.</li> </ul>		
8 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

L 14 Tous les services sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le cas échéant, liste de travaux planifiés ;</li> <li>• le rapport Ad'AP.</li> </ul>		
5 Observations directes. S'entretenir avec les personnes concernées.		
6 Observations directes.		
7 Examiner sur le terrain si les locaux suivants sont accessibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>• sanitaires ;</li> <li>• bureaux ouverts aux apprenants ;</li> <li>• salles de cours ;</li> <li>• centre de ressources ;</li> <li>• cafétéria ou lieu équivalent.</li> </ul>		
8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

L 15 Le personnel enseignant, administratif et technique dispose de l'équipement nécessaire (meubles, ordinateurs équipés de logiciels, copieurs, matériel de bureau...) pour effectuer son travail dans de bonnes conditions. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
1 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).		
2 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
3 <u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• liste du personnel, fiches de postes et de l'équipement dont il dispose.</li> </ul>		
4 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.		
5 Visiter : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les bureaux ;</li> <li>• l'atelier.</li> </ul>		
6 Examiner si chaque personnel dispose de l'équipement adéquat : <ul style="list-style-type: none"> <li>• mobilier ;</li> <li>• ordinateur, logiciel(s) ;</li> <li>• photocopieur ;</li> <li>• outillage.</li> </ul>		
7 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		
8 <u>Rq :</u> l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.		

L 16 Le matériel et l'équipement sont entretenus et en bon état de marche. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations
2 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
3 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).		
4 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
5 <u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cahier de maintenance ;</li> <li>• contrats de maintenance ;</li> <li>• fiches de poste des techniciens concernés en cas d'entretien assuré en interne.</li> </ul>		
6 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées (utilisateurs et personnels chargés de l'entretien du matériel et équipement).		
7 Examiner les dates d'achat.		
8 Vérifier comment est organisée une demande d'intervention (signalement d'un appareil défectueux).		
9 Observations directes. Adéquation entre ces effectifs et le matériel observé en L 15.		
10 Visiter : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des salles de cours et le centre de ressources ;</li> <li>• la salle des enseignants ;</li> <li>• des bureaux.</li> </ul>		
11 Examiner le fonctionnement du matériel et de l'équipement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• ordinateur(s) et imprimante(s) ;</li> <li>• copieur(s) ;</li> <li>• audio-visuel ;</li> <li>• multimédia.</li> </ul>		
12 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		
13 <u>Rq :</u> l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.		

L 17	Les salles utilisées pour les formations sont équipées d'un matériel (tableau, matériel audio-visuel ...) adapté au volume et à la configuration des salles. [C]		
	C	Observations	
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pas de document attendu.</li> </ul> <p>5 S'entretenir avec les enseignants et les apprenants afin de vérifier le degré de satisfaction.</p> <p>6 Observations directes du matériel installé dans les salles et du matériel disponible à la demande.</p> <p>7 Visiter des salles de cours et le centre de ressources.</p> <p>8 Examiner l'existence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'un tableau ;</li> <li>• de matériel audio-visuel ;</li> <li>• de tables et de chaises en nombre adéquat par rapport à la pièce.</li> </ul> <p>9 Examiner la disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• du tableau ;</li> <li>• du matériel audio-visuel ;</li> <li>• des tables et des chaises ;</li> <li>• de l'ergonomie professeur /élèves.</li> </ul> <p>10 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>11 <u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.</p>			

L 18	L'équipement multimédia (ordinateurs, vidéoprojecteurs, connexion internet) est adapté à la fréquentation maximale (salles de cours, centre de ressources, etc.).		
Liste de contrôle	C	Observations	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</li> <li>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</li> <li>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</li> <li>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planning avec les effectifs par salle pour les sessions en période de forte activité, année écoulée et année en cours ;</li> </ul> </li> <li>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec des enseignants et des apprenants.</li> <li>6 Observations directes.</li> <li>7 Visiter des salles de cours.</li> <li>8 Examiner l'équipement multimédia disponible.</li> <li>9 Vérifier l'adéquation entre les effectifs et le matériel observé en L 16.</li> <li>10 <b>Rq</b> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</li> </ol>			

L 19 Les apprenants bénéficient d'un accès Internet gratuit dans la plupart des espaces du centre. Les apprenants qui n'ont pas d'ordinateur personnel ont accès à des ordinateurs du centre pour communiquer à des fins personnelles.		
Liste de contrôle	C	Observations
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		



L 20	Lorsque le centre propose des ressources en ligne et/ou assure des formations à distance, le matériel utilisé (serveur informatique, plateforme de téléformation...) est performant, fiable, et en adéquation avec le nombre d'utilisateurs.		
	C	Observations	
1			
2			
3			
4			
5			
6			

G 1 Le centre dispose d'une structure de direction explicite et claire précisant à qui est attribuée la responsabilité pédagogique. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• organigramme fonctionnel ;</li> <li>• fiches de poste de la structure de direction et du (des) responsables(s) pédagogique(s).</li> </ul>		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.		
6 Demander à la (aux) personne(s) concernée(s) des exemples de ses (leurs) activités (quoi, avec qui, comment, quand).		
7 Examiner : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la cohérence de la structure ;</li> <li>• la nature des missions, activités ;</li> <li>• le degré de détail (missions, activités).</li> </ul>		
8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		
9 <u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du Centre.		

G 2 La direction du centre est assurée de façon continue.		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>documents établissant la délégation de direction (notes de service, etc.).</li> </ul>		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les intéressés et le personnel.		
6 Examiner les dates : absence de vacance.		
7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

G 3 Le centre propose des formations au titre de la formation professionnelle continue et dispose d'un numéro de déclaration d'activité de prestataire de formation, ainsi que d'un règlement intérieur destiné aux apprenants. Le centre remet aux apprenants tous les documents nécessaires avant la formation. Toute information demandée à l'apprenant a un lien direct et nécessaire avec l'action de formation.		
Liste de contrôle	C	Observations
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• déclaration d'activité de prestataire de formation ;</li> <li>• règlement intérieur ;</li> <li>• programmes, objectifs, liste des formateurs avec leurs titres ou qualités, horaires, modalités d'évaluation, coordonnées de la personne chargée des relations avec les apprenants ;</li> <li>• informations demandées aux apprenants.</li> </ul> <p>4 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnels concernés.</p> <p>5 Vérifier si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la déclaration a bien été faite et si le centre dispose d'un numéro d'immatriculation ;</li> <li>• le règlement intérieur comprend les règles applicables aux apprenants en matière de discipline, l'échelle des sanctions et les droits de défense ;</li> <li>• les informations mentionnées ci-dessus ont bien été transmises aux apprenants avant le début de la formation ;</li> <li>• les informations demandées aux apprenants ont un lien direct avec la formation.</li> </ul> <p>6 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		<p>Remarque : les informations demandées au candidat à un stage ou à un stagiaire, sous quelque forme que ce soit, par un organisme de formation ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier son aptitude à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie.</p>

G 4		Il existe un document décrivant les objectifs stratégiques et l'engagement dans une démarche qualité, connu de l'ensemble du personnel. [C]	
Liste de contrôle		C	Observations
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).		
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• objectifs stratégiques ;</li> <li>• preuves de l'engagement du centre dans une démarche qualité ;</li> <li>• procès-verbaux de réunions.</li> </ul>		
5	<b>Rq</b> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		
7	<b>Rq</b> : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du Centre.		

G 5 La direction met en œuvre une stratégie qualité (auto-évaluation, analyse des écarts, plan d'amélioration). [C]		
Liste de contrôle	C	Observations
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s)..</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fiche de poste du responsable qualité ;</li> <li>• outil(s) utilisé(s) pour assurer et améliorer la qualité : notamment référentiel qualité, plan(s) d'action, comptes rendus de réunions, traitement et analyse des questionnaires de satisfaction.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 Examiner :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'organigramme fonctionnel et le descriptif de poste ;</li> <li>• le contenu du questionnaire de satisfaction ;</li> <li>• l'analyse des questionnaires et des enquêtes auprès des prescripteurs ;</li> <li>• la diffusion des résultats de cette analyse à toutes les parties prenantes ;</li> <li>• les tendances (stabilité, augmentation, diminution) ;</li> <li>• le plan d'action (qui, quoi, quand, comment) ;</li> <li>• le document de suivi du plan d'actions (ou plan d'amélioration).</li> </ul> <p>7 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>8 <u>Rq :</u> l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.</p>		<p><b>Remarque : le questionnaire de satisfaction est un document remis aux apprenants en présentiel ou à distance et également transmis aux prescripteurs après la formation.</b></p>

G 6	Le centre veille à ce que l'embauche et l'emploi des personnels soient conformes aux lois et règlements en vigueur. Tous les personnels bénéficient de contrats de travail qui précisent les conditions de travail, de rémunération, de droits à congés, de droits syndicaux, de représentation, de règlement de litige. [C]	
Liste de contrôle	C	Observations
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contrats de travail ;</li> <li>• déclaration unique d'embauche ;</li> <li>• bordereaux URSSAF ;</li> <li>• assurances des personnes et des locaux ;</li> <li>• règlement intérieur ;</li> <li>• convention collective, le cas échéant ;</li> <li>• procès-verbaux d'élection des instances représentatives du personnel.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 Examiner l'existence de rubriques concernant les :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conditions de travail (durée, horaires, lieux) ;</li> <li>• droits à congés ;</li> <li>• sanctions ;</li> <li>• droits de défense.</li> </ul> <p>7 Examiner la conformité des contenus des rubriques ci-dessus.</p> <p>8 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>9 <u>Rq :</u> l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du Centre.</p>		

G 7		La direction du centre veille au respect des droits des personnes et des auteurs : preuves de conformité avec le Règlement général sur la protection des données (CNIL) et déclaration au centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), indication des sources des copies. [C]	
Liste de contrôle		C	Observations
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2	<b>Rq</b> : le plus tôt possible le matin, se rendre dans le local de photocopie et observer les copies faites (vérification du respect du non photocopillage).		
3	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).		
4	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
5	<b>Document(s) attendu(s) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• déclaration sur l'honneur de conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD) ;</li> <li>• déclarations au CFC ;</li> <li>• exemples d'autorisations de publication d'images (signées par les parents pour les mineurs).</li> </ul>		
6	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.		
7	Examiner : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le contenu du règlement intérieur ;</li> <li>• les dates et les contenus des déclarations ;</li> <li>• le registre des traitements des données à caractère personnel (CNIL) ;</li> <li>• si disponible l'analyse d'impact relative à la protection des données (DPIA - Data Protection Impact Assessment).</li> </ul>		
8	Lors d'une observation de classe, observer quels sont les documents utilisés (vérification du respect du non photocopillage).		
9	Lors d'un entretien avec un apprenant, demander à voir les documents distribués par les enseignants (vérification du respect du non photocopillage).		
10	Examiner le pourcentage de documents provenant d'un même ouvrage.		
11	<b>Rq</b> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		
12	<b>Rq</b> : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du Centre.		



G 8		La structure d'administration (conseil d'administration, assemblée générale, ou autre) correspondant aux statuts juridiques du centre se réunit régulièrement.	
Liste de contrôle		C	Observations
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• statuts du centre ;</li> <li>• convocations à des réunions statutaires de l'année écoulée et de l'année en cours.</li> </ul>		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.		
6	<p>Examiner les :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dates des réunions ;</li> <li>• dates des comptes rendus de réunions ;</li> <li>• noms des destinataires ;</li> <li>• contenus de comptes rendus de réunions.</li> </ul>		
7	<p>Comparer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les dates avec les exigences des statuts ;</li> <li>• les contenus des comptes rendus avec les exigences des statuts.</li> </ul>		
8	<u>Rq.</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

G 9 Il existe des outils de gestion comptable.		
Liste de contrôle	C	Observations
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bilan de l'année écoulée et budget prévisionnel de l'année en cours ;</li> <li>• tableaux de suivi de l'année écoulée et de l'année en cours (compte de résultats, critères de gestion, etc.).</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.</p> <p>6 Examiner :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les dates des documents ;</li> <li>• les contenus et le degré de détail des documents.</li> </ul> <p>7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		

G 10 Il existe une politique de gestion des ressources humaines. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• document décrivant la politique de gestion des ressources humaines ;</li> <li>• fiches de poste (avec tâches d'enseignement et tâches annexes pour les enseignants) ;</li> <li>• plan de formation ;</li> <li>• participation aux instances paritaires ou aux instances de représentation du personnel ;</li> <li>• entretien annuel, évolution de carrière ;</li> <li>• document de gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC) ;</li> <li>• grilles de salaires.</li> </ul> <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et les enseignants.</p> <p>6 Examiner les dates et les contenus des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plans de formation ;</li> <li>• entretiens annuels d'évaluation.</li> </ul> <p>7 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>8 <u>Rq :</u> l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du Centre.</p>		

G 11 Il existe un pilotage de la gestion de l'activité d'enseignement du français langue étrangère. Il utilise des outils adéquats (tableaux de bord ou autres outils).		C	Observations
Liste de contrôle			
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4	<u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tableaux de bord mettant en évidence au minimum le nombre d'inscriptions et le nombre d'heures vendues par type de cours et par type de marché.</li> </ul>		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.		
6	Examiner : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la pertinence ;</li> <li>• la cohérence ;</li> <li>• le degré de détail des documents.</li> </ul>		
7	<u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

G 12 Les investissements en ressources humaines et matérielles visent à assurer un encadrement et un environnement pédagogiques adéquats.		C	Observations
Liste de contrôle			
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		1
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contrats ;</li> <li>• comptes rendus ;</li> <li>• bulletins de salaires ;</li> <li>• documents budgétaires mettant en évidence l'investissement dans la gestion pédagogique (réunions, activités de conception pédagogique, activités pédagogiques annexes), les investissements et renouvellements en ressources pédagogiques et matérielles (liste des acquisitions ou travaux de l'année en cours et documents budgétaires), la formation des enseignants (plan de formation et documents budgétaires).</li> </ul>		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.		
6	Examiner la part d'investissement consacrée à la pédagogie.		
7	<b>Rq :</b> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

G 13 Il existe des réunions de service régulières dont les comptes rendus sont diffusés au personnel.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• convocations aux réunions ;</li> <li>• comptes rendus de réunions de l'année en cours.</li> </ul>			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec le personnel.			
6	<p>Examiner les :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dates des réunions ;</li> <li>• dates des comptes rendus de réunions ;</li> <li>• noms des destinataires ;</li> <li>• contenus de comptes rendus de réunions.</li> </ul>			
7	<p>Comparer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les dates avec les exigences de l'activité (cf. calendrier des formations) ;</li> <li>• les contenus des comptes rendus avec les exigences de l'activité.</li> </ul>			
8	<u>Rq.</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

G 14 Il existe une procédure simple et connue de tous les apprenants pour déposer une réclamation. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• document informant les apprenants du processus de réclamation ;</li> <li>• formulaires de réclamations renseignés ;</li> <li>• relevé des réclamations en cas de procédure orale ;</li> <li>• documents établissant le traitement des réclamations écrites ou orales.</li> </ul>		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec des apprenants.		
6 Examiner : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la clarté ;</li> <li>• la simplicité de la procédure ;</li> <li>• la qualité des réponses.</li> </ul>		
7 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		
8 <u>Rq :</u> l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.		

G 15 Il existe une politique d'attractivité et de promotion (publics visés, partenaires, produits, prix).		
Liste de contrôle	C	Observations
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• organigramme fonctionnel mettant en évidence la fonction de communication et de développement ;</li> <li>• fiche de poste du responsable.</li> </ul>		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.		
6 S'entretenir avec le responsable de la communication et du développement, à qui pourront être demandés des documents pertinents mettant en évidence la politique d'attractivité et de promotion.		
7 Examiner son degré de connaissance des :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• produits ;</li> <li>• publics visés ;</li> <li>• résultats.</li> </ul>		
8 <u>Rq.</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		



G 16	La direction du centre entretient et cherche à développer une politique de partenariat avec d'autres institutions dans le domaine de l'éducation et de la formation (notamment groupements professionnels, COMUE, universités étrangères, ministères, agences...).		
Liste de contrôle	C	Observations	
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• liste des institutions partenaires ;</li> <li>• accords/conventions ;</li> <li>• exemples de comptes rendus d'activités récentes ou en cours.</li> </ul>			
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

G 17 La direction du centre entretient et cherche à développer une politique de partenariat avec des acteurs locaux (collectivités, entreprises, OPCA, associations).		C	Observations
Liste de contrôle			
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• liste des institutions partenaires ;</li> <li>• accords/conventions ;</li> <li>• exemples de comptes rendus d'activités récentes ou en cours.</li> </ul>		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.		
6	<u>Rq.</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		