



LABEL QUALITE FRANÇAIS LANGUE ETRANGERE



Feuille de route

Auditeur senior :

Auditeur en second :

Centre à auditer : - -

Dates de la mission d'audit sur site : du

1. Constitution des binômes et mutualisation des compétences

L'opérateur constituera en tant que de besoin des binômes d'auditeurs à partir des deux profils distincts et complémentaires définis lors du recrutement et des journées d'information.

Il est rappelé que :

L'auditeur senior sera le principal interlocuteur du centre candidat et de l'opérateur. Outre le fait qu'il veillera à la préparation et à la mise en œuvre de la mission d'audit selon les modalités définies dans le référentiel et les processus et procédures du dispositif, il aura en charge plus particulièrement l'évaluation des critères A (Accueil, accompagnement), L (Locaux, sécurité, équipement) et G (Gestion).

L'auditeur en second évaluera les composantes méthodologiques et pédagogiques du dispositif de cours audité à partir des critères E (Enseignants) et F (Formations, enseignement).

La conduite de l'audit sera menée par l'auditeur senior après concertation avec l'auditeur en second lors de la phase préparatoire.

2. Organisation de la mission d'audit sur site

Les auditeurs senior et en second s'engageront dans le cadre de ce processus à :

- prendre connaissance du dossier relatif au centre à auditer que le CIEP leur fournira ;
- se concerter afin d'établir un plan de la mission d'audit sur site qui comprendra une programmation de la prestation avec identification des personnes à rencontrer sur place (cf organigramme du centre transmis par le CIEP), une proposition de répartition des tâches, une estimation de la durée de ces dernières.

3. Préparation de la mission d'audit sur site

Les auditeurs senior et en second s'engageront à analyser la grille d'auto-évaluation du centre à auditer et vérifieront ensemble si

- l'auto-évaluation porte au minimum sur l'ensemble des indicateurs critiques ;
- les indicateurs jugés non pertinents par le centre sont recevables.

À l'issue de cette phase, l'auditeur senior prendra l'attache du centre afin d'établir le plan de la mission d'audit sur site (MASS). Une fois validé avec le centre, l'auditeur senior transmettra ce plan de visite par courrier électronique à l'opérateur. La date et l'heure de début et fin de la mission d'audit sur site apparaîtront clairement sur ce document. Lors de l'élaboration du plan de visite et en accord avec son binôme, l'auditeur senior identifiera avec le centre les documents qui seront consultés en version électronique lors de l'audit



4. Mission d'audit sur site

L'auditeur senior fera compléter et signer le document de visite d'audit par toutes les parties concernées lors des séances d'ouverture et de clôture de la mission d'audit sur site.

Il veillera au bon déroulement de cet audit en appliquant le plan de la mission d'audit sur site selon les modalités fixées dans le descriptif du processus 5. Il pourra effectuer des réaménagements du plan de la mission d'audit sur site à tout moment en accord avec le centre. Il sera le principal interlocuteur des 2 accompagnateurs désignés par le centre.

Les auditeurs senior et en second devront consigner les données recueillies dans leur manuel d'audit.

Si des documents ont été consultés en version électronique lors de l'audit, les auditeurs le mentionneront sur leur manuel. Les informations figurant dans ce document sont strictement confidentielles et ne peuvent être communiquées à quiconque.

Ils effectueront leur mission dans le respect du mode de fonctionnement du centre à auditer et de la clause de confidentialité figurant dans le contrat de commande ou la lettre d'habilitation.

Si le plan de la mission d'audit sur site (cf. paragraphe 4) est modifié en cours de visite, la nouvelle version sera transmise à l'opérateur après l'audit.

5. Rédaction du rapport d'audit

L'auditeur senior rédigera les commentaires des indicateurs appartenant aux critères A, L et G.

L'auditeur en second rédigera les commentaires des indicateurs appartenant aux critères E et F.

Après la clôture de la mission, dans un lieu extérieur au centre, les deux auditeurs se concerteront afin de valider l'ensemble des commentaires et des valeurs attribuées.

Ils renseigneront la grille du rapport d'audit dans sa version électronique et calculeront la valeur moyenne pour chaque domaine.

Ensemble, ils rédigeront un commentaire général pour chaque domaine en suivant le format donné ainsi que la recommandation au sujet de la labellisation.

Le document finalisé sera envoyé par l'auditeur senior par courrier électronique au CIEP, au moins 48 heures avant le rendez-vous fixé pour la restitution du rapport d'audit.

L'auditeur senior aura pris connaissance de la date de la réunion de la commission interministérielle de labellisation afin de pouvoir s'organiser et permettre au CIEP d'instruire le dossier dans les délais.

6. Validation interne du rapport d'audit et de la recommandation

L'auditeur senior participera à la réunion de validation du rapport d'audit et de la recommandation que l'opérateur organisera dans ses locaux ou par téléphone. Ensemble, ils procéderont aux vérifications formelles des documents du centre audité avant que le dossier de ce dernier ne soit transmis à la commission interministérielle de labellisation. À cette occasion, l'auditeur senior remettra à l'opérateur les manuels d'audits utilisés lors de la mission d'audit sur site et la première page du rapport d'audit, le document de visite d'audit, le formulaire de recommandation, la feuille de route signés. L'auditeur senior conservera une copie de ces documents.

7. Mise en place du contrôle qualité

La procédure et la méthodologie à suivre seront identiques à celles d'une mission d'audit sur site. Les auditeurs mèneront le contrôle qualité selon les directives fixées dans la feuille de route.

Sèvres, le ____/____/____

Signature de l'auditeur senior

Signature de l'auditeur en second