

DISPOSITIF DE LABELLISATION

DES CENTRES DE FRANCAIS LANGUE ETRANGERE



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

MANUEL D'AUDIT

Domaines A, L, G

Ce référentiel ne concerne que les organismes de formation professionnelle candidats à une « double labellisation » Qualité FLE _ Qualiopi. Pour une demande de labellisation Qualité FLE uniquement, veuillez télécharger le référentiel adéquat sur le site www.qualitefle.fr

L'auditeur en charge des domaines *Accueil, Locaux* et *Gestion* s'appuiera sur ce document lors de la mission d'audit sur site. Ce manuel a également vocation à aider les centres à constituer leur dossier d'audit mis à disposition des auditeurs.

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

- Être 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.
- **Être 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 [C]	Le centre dispose d'un site Internet actualisé qui présente l'ensemble des services proposés : modalités et délais d'accès à la formation (prérequis, procédures d'inscription, tarifs, contacts, descriptifs de formation, taille des groupes-classes) et toutes les informations utiles pour choisir une prestation. L'accessibilité aux personnes handicapées est précisée. Lorsque le centre accueille des mineurs, il veille à indiquer le projet éducatif et les conditions d'interruption d'un séjour. Ces informations sont disponibles sur les documents imprimés ou téléchargeables. [C]	
Liste de contrôle	C	Observations
<ol style="list-style-type: none"> 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. <u>Document(s) attendu(s)</u> <ul style="list-style-type: none"> • document indiquant l'adresse du site et le nom de la (des) personne(s) responsable(s). Documents imprimés ou téléchargeables. 4. Consulter le site. Examiner l'existence des informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • descriptifs de formation ; • objectifs, pré-requis, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation ; • durée, volume horaire, calendrier des formations ; • taille des groupes-classes ; • procédures d'inscription ; • tarifs et conditions générales de vente [C] (conditions d'interruption du séjour notamment) ; • modalités et délais d'accès ; • pour les mineurs, projet éducatif et conditions d'interruption d'un séjour. 5. Examiner le degré de détail de chaque information. S'entretenir avec les personnes concernées. 6. <u>Rq</u> : les descriptifs de formation sont évalués spécifiquement en F1. 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. 		

A 2	Pour les centres qui dispensent des prestations au titre de la formation professionnelle, des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis sont diffusés.		
Liste de contrôle	C	Observations	
<ol style="list-style-type: none"> 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. Document(s) attendu(s) : <ul style="list-style-type: none"> • tous supports d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance ; • preuves de diffusion. <p>Exemples d'indicateurs de résultats : taux de satisfaction des apprenants, nombre d'apprenants, taux de retour des enquêtes, taux d'interruption en cours de prestation, taux d'actions de remédiation mises en œuvre pour remédier aux abandons en cours de parcours.</p> 5. Consulter l'ensemble des documents fournis. S'entretenir avec les personnes concernées. 6. Examiner l'existence des informations mentionnées dans le critère. 7. Examiner le degré de détail de chaque information. 8. Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention. 			

A 3	Pour les centres qui dispensent des prestations au titre de la formation professionnelle conduisant à une certification professionnelle, ils informent sur les taux d'obtention des certifications préparées et les possibilités de valider un ou des blocs de compétences.		
Liste de contrôle	C	Observations	
<ol style="list-style-type: none"> 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"> • Tous supports d'information : plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de communication et de contractualisation, taux d'obtention aux certifications (DELF, DALF, DCL FLE...). 5. Consulter l'ensemble des documents fournis. S'entretenir avec les personnes concernées. 6. Examiner l'existence des informations mentionnées dans le critère. 7. Examiner le degré de détail de chaque information. 8. Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention. 			

A 4 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> : <ul style="list-style-type: none"> • brochures de l'année en cours. 		
5 Consulter : <ul style="list-style-type: none"> • le site internet ; • l'ensemble des documents fournis et demandés. 		
6 S'entretenir avec les personnes concernées.		
7 Vérifier si l' <u>ensemble</u> des informations est bien disponible dans deux langues étrangères (cf. A1).		
8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

A 5 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"> • une dizaine de lettres, courriels de demandes et de réponses des 3 à 6 derniers mois. 		
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"> • courrier ; • courrier électronique. 		
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 6 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"> documents d'information décrivant pour les clients les procédures d'inscription et de paiement (par exemple : brochures, bulletin d'inscription). 		
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 7		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
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"> descriptif du processus d'inscription et de paiement. 		
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"> ce que l'apprenant doit faire ? dans quel ordre ? où ? 		
7	Demander de suivre les circuits comme un apprenant.		
8	Comparer avec le descriptif des procédures.		
9	<u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

A 8		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"> • quelques exemples de demandes et de réponses de confirmation (une dizaine) des 3 à 6 derniers mois. 		
5	Demander : <ul style="list-style-type: none"> • les copies des dernières confirmations d'inscription envoyées ; • les demandes correspondantes. 		
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 9		Le centre fournit avant la venue des apprenants des informations personnalisées pour leur accueil et les conditions de déroulement de la prestation, 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
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"> • documents d'information systématiquement envoyés aux apprenants ou aux parents pour les mineurs : règlement intérieur, livret d'accueil, convocations, noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération si nécessaire...); • modalités d'accès des personnes en situation de handicap ; • trois exemples de réponses personnalisées à des demandes d'information sur l'arrivée, l'accueil et les conditions de déroulement de la prestation ; • pour les mineurs, informations permettant de connaître les modalités d'accompagnement et le ratio d'encadrement lors du voyage. 		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et notamment des apprenants.		
6	<p>Examiner le degré de détail des informations fournies (dans le livret d'accueil notamment) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • que doit faire l'apprenant ? • quand ? • auprès de qui ? • comment ? • où ? 		
7	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

A 10 [C]	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"> • descriptif du processus d'accueil ; • documents remis aux apprenants lors de l'accueil ; • organigramme fonctionnel mettant en évidence la liste des personnels impliqués dans l'accueil et les fonctions qu'ils occupent. <p>4 Rq : 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"> • la fonction ; • le téléphone ; • le courriel ; • les horaires de présence. <p>6 S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.</p> <p>7 Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>8 Rq : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.</p>			

A 11 Le personnel chargé de l'accueil des apprenants et du traitement de leurs demandes maîtrise au moins une langue étrangère.		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"> pas de document attendu. 		
5	S'entretenir avec le personnel et les apprenants.		
6	Examiner si : <ul style="list-style-type: none"> le niveau en langue permet une communication efficace avec l'apprenant. 		
7	Observations directes.		
8	Entretiens : <ul style="list-style-type: none"> évaluer si les compétences langagières des personnels sont en adéquation avec la fiche de poste. 		
9	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

A 12 [C] 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 <u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> • procédure d'accueil ou consignes de travail ; • questionnaires de satisfaction. 		
4 Observations directes : <ul style="list-style-type: none"> • conditions matérielles d'accueil ; • attitude du personnel d'accueil ; • définition de poste ; • ratio tâches d'accueil/nombre d'apprenants. 		
5 Entretiens avec 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 13	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"> • descriptif du processus d'accueil. <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"> • le degré de complétude de la visite proposée ; • le caractère systématique des visites : cf. les dates. <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 14 Il existe des dispositifs d'information aisément repérables et lisibles présentant les services du centre, les activités culturelles, les informations sur les cours, les conditions de déroulement des prestations 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).	<p>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.</p> <p>Remarque : ce critère pourra être audité par le co-auditeur en charge des domaines <i>Formations</i> et <i>Enseignants</i>.</p>
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.	
3 Document(s) attendu(s) :	
<ul style="list-style-type: none"> • pas de document attendu. 	
4 Observations directes	
5 Examiner les informations concernant le/les :	
<ul style="list-style-type: none"> • informations actuelles et à venir ; • salles de cours ; • conditions de déroulement des prestations ; • calendrier des certifications proposées et inscriptions ; • calendrier des activités culturelles et des inscriptions ; • résultats aux examens ; • restauration et logement . 	
6 Examiner si les informations sont dactylographiées, leur lisibilité et leur précision.	
7 Examiner les dates des informations ci-dessus.	
8 Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.	

A 15 Les apprenants peuvent accéder aux différents services du centre (accueil, scolarité, centre de ressources...) en dehors de leurs heures de formation.		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"> • emplois du temps des formations ; • liste de l'ensemble des services et de leurs horaires d'ouverture. 		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.		
6	Examiner les heures sur les différents documents.		
7	Examiner sur le terrain les horaires d'ouverture affichés.		
8	Comparer : <ul style="list-style-type: none"> • les heures sur les différents documents ; • les horaires d'ouverture des services. 		
9	<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, 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).		Le service départemental à la jeunesse, à l'engagement, et aux sports (SDJES)
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		Le décret publié le 10 décembre 2020 au Journal officiel transfère au Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports (MENJS) les services régionaux et départementaux de l'État en charge des missions relevant des secteurs de la jeunesse, de l'engagement, de l'éducation populaire, de la vie associative et des sports.
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		Ce transfert du service jeunesse, sports, vie associative (JSVA) s'inscrit dans le regroupement, au sein d'une même direction départementale, de l'ensemble des compétences relatives à l'éducation, à la jeunesse et aux sports.
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :		Ainsi, depuis le 1er janvier 2021 le service jeunesse et sports de la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) est devenu, au sein de la Direction des services départementaux de l'Éducation nationale (DSDEN), le service départemental à la jeunesse, à l'engagement, et aux sports (SDJES).
<ul style="list-style-type: none"> déclaration auprès du SDJES (ou autre autorité compétente le cas échéant) pour l'accueil des mineurs avec envoi du projet éducatif. La déclaration auprès des autorités compétentes inclut, lorsqu'il est dans la prestation, tout type d'hébergement. réponse du SDJES (ou autre autorité compétente le cas échéant) selon le type de séjour. 		Le service départemental à la jeunesse, à l'engagement et aux sports (SDJES) ne change pas de missions. Il reste votre interlocuteur notamment en matière de : <ul style="list-style-type: none"> Jeunesse : accueils collectifs de mineurs, projets éducatifs territoriaux...
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 demandes du SDJES.		
7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

A 17 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"> • liste des hébergements proposés et des critères de sélection ; • preuves de suivi régulier ; • documents d'information remis aux accompagnateurs et/ou parents ; • observations directes. <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"> • logement au centre ou en famille ; • pension complète ou demi-pension avec repas de midi au centre ; • lavage, repassage assuré au centre ou par la famille en tant que de besoin ; • écart d'âge minimum si plusieurs apprenants dans une même famille ; • sorties libres limitées en nombre et en durée ; • accès à un espace numérique pour les parents (accès au suivi administratif et pédagogique en temps réel, informations sur les activités, ...) • mise à disposition d'installations sportives et surveillance pendant ces activités. <p>7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		

A 18	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.	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).		Remarque : ce critère pourra être audité par le co-auditeur en charge des domaines <i>Formations</i> et <i>Enseignants</i> .
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"> • organigramme fonctionnel ; • documents d'information remis aux groupes. 		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec la personne concernée et des apprenants.		
6	Examiner les services fournis : <ul style="list-style-type: none"> • aide au logement ; • accueil ; • organisation d'activités ; • âge des accompagnateurs et ratio d'encadrement des groupes de mineurs ; • permanence pendant la journée et en cas d'urgence. Pour les mineurs permanence 24h/24H. 		
7	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

A 19 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"> • document d'information sur les lieux de restauration, remis aux apprenants. • information transmise aux parents lors de l'inscription et remise aux mineurs à leur arrivée. 		
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 20	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.		
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 Document(s) attendu(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • descriptif du processus d'aide au logement ; • liste des critères de sélection des logements ; • liste des logements proposés ; • descriptifs de logement ; • formulaires de demande de logement renseignés ; • questionnaires de satisfaction renseignés de l'année en cours ; • procédure de réclamation en cas de difficulté (et documents illustrant sa mise en œuvre) ; • pour les mineurs : questionnaire de satisfaction renseigné au plus tard dans les 3 premiers jours du séjour et en fin de parcours ; • pour les mineurs, procédure de remédiation en cas de réclamation. • dans le cas de publics résidant en France : procédure d'accompagnement dans la recherche de logement ; liste d'adresses ou d'organismes ; descriptif d'aide en cas de difficulté. <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"> • satisfaisantes pour les apprenants ; • rapides. <p>7 Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>			

A 21	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"> • document avec des statistiques de l'année en cours sur le placement des apprenants par nationalité. <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 22	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"> • compte-rendu de la dernière visite de la commission de sécurité (éventuelles recommandations concernant le logement) ; • contrats de nettoyage ; • comptes rendus d'intervention ; • contrats et factures d'entretien ; • rapport Ad'AP*. <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"> • les recommandations éventuelles de la commission de sécurité ; • les dates et la périodicité des nettoyages ; • les dates et la périodicité des entretiens. <p>7 Visiter des logements.</p> <p>8 Examiner l'état :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de propreté ; • d'entretien. <p>9 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		<p>*Ad'AP : Agenda d'Accessibilité Programmée</p>	

A 23 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"> • liste des logements proposés. 		
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"> • chambre en cité universitaire ; • chambre en foyer ; • chambre chez des particuliers ; • studio ; • appartement ; • résidence hôtelière ; • hôtel. 		
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 24 [C] 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]		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 (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"> • documents d'information remis aux personnels, aux apprenants et aux familles de mineurs ; • certificats de formation aux premiers secours des personnels désignés ; • pour le cas des mineurs, déclaration des souhaits particuliers remplie par les parents (allergies, médicaments, restrictions médicales pour les activités sportives, etc.). 		
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 25	Le centre offre des informations détaillées et actualisées sur les possibilités de pratiquer différentes activités culturelles, sportives et touristiques.		
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"> • panneaux d'affichage (observation directe) ; • documentation remise aux apprenants ou mise à leur disposition. <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"> • le nombre ; • la fréquence ; • les mois de l'année ; • la variété ; • le degré de détail (équipement, ...) des informations diffusées. <p>7 Examiner la visibilité des affiches et annonces.</p> <p>8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>			

A 26	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"> 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>Documents attendus</u> : <ul style="list-style-type: none"> • copies d'affiches ; • copies d'annonces ; • liste des activités de l'année en cours. 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"> • le nombre ; • la fréquence ; • les mois de l'année ; • la variété ; • des activités organisées. 7. Examiner la visibilité des affiches et annonces. 8. Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention. 			

A 27 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"> • affiches ; • annonces ; • liste des activités de l'année en cours. 		
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"> • le nombre des entités ; • la variété des entités ; • le nombre d'activités réalisées. 		
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 [C] 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]		C	Observations
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).		Remarque : pour les établissements évalués par la Commission des titres d'ingénieur (CTI) et/ou le Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (Hcéres), le document de preuve attendu pour ce critère est une attestation sur l'honneur du responsable d'établissement attestant que l'ensemble des locaux est en conformité avec les normes en vigueur de sécurité et d'accessibilité.
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"> • bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public, document unique d'évaluation des risques professionnels ; • demande d'ouverture et autorisation d'ouverture ; • dernier compte rendu de la commission de sécurité ; • preuves de mises en œuvre de recommandations de la commission de sécurité (notamment factures pour travaux et observations directes). 		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.		
6	Examiner si et dans quelle mesure les demandes de la commission de sécurité ont été réalisées.		
7	Observations directes et entretiens.		
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 2 [C] Les procédures à suivre en cas de danger sont connues de tous les personnels et des apprenants. [C]		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 (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"> • documents destinés au personnel et aux apprenants, décrivant la conduite à tenir en cas d'urgence, notamment pour l'évacuation du centre ; • comptes rendus d'exercices d'évacuation ; 		
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"> • apprenants ; • les personnels du centre. 		
8	Examiner : <ul style="list-style-type: none"> • la présence et la lisibilité des plans d'évacuation ; • l'ouverture des issues. 		
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"> planning avec les effectifs par salle pour les sessions en période de forte activité, année écoulée et en cours. 		
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"> les salles de cours ; le centre de ressources ; des bureaux ; la cafétéria ou l'équivalent. 		
8	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

L 4 [C] Les locaux sont en bon état général. [C]		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 (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"> 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 : <ul style="list-style-type: none"> 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).		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 responsable avant l'audit. Le périmètre du label <i>Qualité FLE</i> prend en compte l'ensemble des locaux.
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"> 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
<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"> • pas de document attendu. <p>5 Observations directes. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.</p> <p>6 Visiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des salles de cours ; • le centre de ressources ; • des bureaux ; • la cafétéria ou l'équivalent. <p>7 Examiner sur le terrain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la puissance de l'éclairage ; • l'insonorisation, en particulier dans les salles de cours ; • le (système de) chauffage ; • le (système de) /la ventilation. <p>8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		

L 7 [C] Les locaux sont maintenus dans un bon état de propreté, notamment les sanitaires, qui sont convenablement équipés. [C]		C	Observations
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).		Remarque : pour les établissements évalués par la Commission des titres d'ingénieur (CTI) et/ou le Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (Hcéres), le document de preuve attendu pour ce critère est une attestation sur l'honneur du responsable d'établissement attestant que l'ensemble des locaux est en conformité avec les attendus de ce critère.
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"> • contrat(s) / plan(s) de nettoyage de l'année en cours. 		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. Vérifier la fréquence du nettoyage. S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.		
6	Visiter : <ul style="list-style-type: none"> • des salles de cours ; • le centre de ressources ; • des bureaux ; • la cafétéria ou équivalent ; • les sanitaires. 		
7	Examiner sur le terrain l'état des : <ul style="list-style-type: none"> • sols ; • murs ; • ouvertures ; • plafonds ; • interrupteurs, prises, luminaires ; • occultations ; • lunettes et chasses d'eau des sanitaires ; • lavabos et équipement des sanitaires ; • meubles, équipements techniques. 		
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 8 [C] Les sanitaires sont en nombre suffisant pour la fréquentation maximale du centre. [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"> pas de document attendu. 	
5 S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.	
6 Observations directes.	
7 Visiter les lieux.	
8 Examiner le nombre de sanitaires.	
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 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> : <ul style="list-style-type: none"> pas de document attendu. 		
5	Observations directes.		
6	Visiter le lieu.		
7	Examiner : <ul style="list-style-type: none"> si les apprenants disposent d'une place suffisante ; l'équipement du local : mobilier (tables, chaises) ; les boissons disponibles (chaudes et froides). 		
8	<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.		C	Observations
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).		Remarque : ce critère pourra être audité par le co-auditeur en charge des domaines <i>Formations</i> et <i>Enseignants</i> .
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"> pas de document attendu. 		
5	S'entretenir avec les enseignants.		
6	Observations directes		
7	Visiter le lieu.		
8	Examiner l'équipement de la salle : <ul style="list-style-type: none"> meublier (tables, chaises) ; ordinateur(s) et imprimante(s) ; ratio ordinateurs/enseignants ; copieur(s) à proximité ; panneau(x) d'affichage. 		
9	Examiner si : <ul style="list-style-type: none"> les enseignants disposent d'une place suffisante ; des enseignants attendent qu'une place se libère. 		
10	Si des enseignants attendent qu'une place se libère, 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 11	Les apprenants ont accès à un espace de ressources consultables en ligne et/ou sur place. Son accessibilité est adaptée à une utilisation régulière et une fréquentation maximale du centre.		
	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"> • document décrivant le fonctionnement de l'espace de ressources (modalités d'accès aux ressources pédagogiques, horaires et modalités d'emprunt du matériel le cas échéant...). <p>5 S'entretenir avec les personnes concernées et des apprenants.</p> <p>6 Observations directes.</p> <p>7 Visiter le lieu.</p> <p>8 Examiner la capacité, l'équipement, les ressources à disposition des apprenants.</p> <p>9 Centre de ressources sur site : examiner si des apprenants font la queue pour avoir une place.</p> <p>10 Si des apprenants font la queue pour avoir une place, 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>		<p>Remarque : ce critère pourra être audité par le co-auditeur en charge des domaines <i>Formations</i> et <i>Enseignants</i>.</p>	

L 12 Le centre est aisément accessible par les transports en commun. À 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"> • plan du réseau de transport en commun et horaires ; • documents d'information remis aux apprenants. 		
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
<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"> • pas de document attendu. <p>5 S'entretenir avec des apprenants.</p> <p>6 Observations directes</p> <p>7 Examiner sur le terrain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la lisibilité (type, taille de caractère) ; • les locaux/services indiqués ; • la présence de la signalétique à chaque niveau du bâtiment ; • la présence de la signalétique entre les bâtiments. <p>8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		

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"> • le cas échéant, liste de travaux planifiés ; • le rapport Ad'AP. 		
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"> • sanitaires ; • bureaux ouverts aux apprenants ; • salles de cours ; • centre de ressources ; • cafétéria ou lieu équivalent. ; 		
8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

L 15 [C] 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]		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 (rq : un critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).		
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4	Document(s) attendu(s) : <ul style="list-style-type: none"> liste du personnel, fiches de postes et de l'équipement dont il dispose. 		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.		
6	Visiter : <ul style="list-style-type: none"> les bureaux ; l'atelier. 		
7	Examiner si chaque personnel dispose de l'équipement adéquat : <ul style="list-style-type: none"> meublier ; ordinateur, logiciel(s) ; photocopieur ; outillage. 		
8	Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		
9	Rq : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.		

L 16 [C] Le matériel et l'équipement sont entretenus et en bon état de marche. [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"> • cahier de maintenance ; • contrats de maintenance ; • fiches de poste des techniciens concernés en cas d'entretien assuré en interne. 		
5 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).		
6 Examiner les dates d'achat.		
7 Vérifier comment est organisée une demande d'intervention (signalement d'un appareil défectueux).		
8 Observations directes. Adéquation entre ces effectifs et le matériel observé en L 16.		
9 Visiter : <ul style="list-style-type: none"> • des salles de cours et le centre de ressources ; • la salle des enseignants ; • des bureaux. 		
10 Examiner le fonctionnement du matériel et de l'équipement : <ul style="list-style-type: none"> • ordinateur(s) et imprimante(s) ; • copieur(s) ; • audio-visuel ; • multimédia. 		
11 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		
12 <u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.		

L 17 [C] Les salles utilisées pour les formations sont équipées (tableau, vidéoprojecteur, ordinateur, connexion internet...), l'équipement est adapté à la fréquentation maximale du centre, au volume et à la configuration des salles. [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"> • pas de document attendu. <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 de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tableau ; • vidéo projecteur ; • ordinateurs, équipements spécifiques ; • laboratoire de langues ; • tables et chaises en nombre adéquat par rapport à la configuration des salles. <p>9 Examiner la disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du tableau ; • du matériel multimédia ; • des tables et des chaises ; • de l'ergonomie professeur/élèves. <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>	<p>Remarque : ce critère pourra être audité par le co-auditeur en charge des domaines <i>Formations</i> et <i>Enseignants</i>.</p>

L 18		Les apprenants bénéficient d'un accès Internet gratuit dans la plupart des espaces du centre. Les apprenants ont librement accès à des équipements numériques 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).		Remarque : pour les écoles accréditées par la Commission des titres d'ingénieur (CTI), sera aussi vérifiée l'existence d'une adresse école. Ex : jules.durand@epts.fr (uniquement pour les étudiants qui restent dans l'école au minimum 1 ou 2 semestres).
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"> document destiné aux apprenants décrivant les modalités d'accès aux ordinateurs du centre ou à une connexion wi-fi. 		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec des apprenants.		
6	Examiner le ratio entre le nombre d'ordinateurs et le nombre maximum d'apprenants accueillis simultanément.		
7	Observations directes.		
8	Visiter le(s) lieu(x).		
9	Observer si des apprenants font la queue pour avoir une place dans un espace dédié.		
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 19	Lorsque le centre propose des formations à distance, le matériel utilisé (serveur informatique, plateforme de formation à distance...) est performant, fiable, et en adéquation avec le nombre d'utilisateurs.		
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"> • document indiquant : l'adresse de la plateforme, le nom de la (des) personne(s) responsable(s) ou du référent de la formation à distance. <p>4 Demander un accès à la plateforme. S'entretenir avec le référent de la formation à distance.</p> <p>5 Examiner :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'ergonomie (facilité de navigation, lisibilité...); • la convivialité (formulation des rubriques...). <p>6 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		<p>Remarque : ce critère pourra être audité par le co-auditeur en charge des domaines <i>Formations</i> et <i>Enseignants</i>.</p>	

G 1 [C] Le centre dispose d'une structure de direction explicite et claire précisant à qui est attribuée la responsabilité pédagogique. [C]		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 (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"> • organigramme fonctionnel ; • fiches de poste de la structure de direction et du (des) responsables(s) pédagogique(s) ; • liste des référents pédagogiques. 		
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"> • la cohérence de la structure ; • la nature des missions, activités ; • le degré de détail (missions, activités). 		
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"> documents établissant la délégation de direction (notes de service, etc.). 		
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. Le centre réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.		
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"> • déclaration d'activité de prestataire de formation ; • règlement intérieur ; • conventions de formation ; • programmes, objectifs, liste des formateurs avec leurs titres ou qualités, horaires, modalités d'évaluation, coordonnées de la personne chargée des relations avec les apprenants ; • informations demandées aux apprenants ; • fiche de poste de la personne en charge de la veille. <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"> • la déclaration a bien été faite et si le centre dispose d'un numéro d'immatriculation ; • le règlement intérieur comprend les règles applicables aux apprenants en matière de discipline, l'échelle des sanctions et les droits de défense ; • les informations mentionnées ci-dessus ont bien été transmises aux apprenants avant le début de la formation ; • les informations demandées aux apprenants ont un lien direct avec la formation ; • le centre exploite les enseignements de la veille réglementaire. <p>6 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>	C	<p>Remarque : les informations demandées aux apprenants, 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 [C] Il existe un document décrivant les objectifs stratégiques et l'engagement dans une démarche qualité, connu de l'ensemble du personnel. [C]		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 (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"> • Preuves de l'engagement : document décrivant l'engagement de la direction et les objectifs stratégiques formalisés communiqué à l'ensemble du personnel ; identification de la personne responsable qualité (organigramme...) et sa fiche de poste ; • Preuves de communication : e-mails, affichage (pour les professionnels et apprenants) ; informations communiquées aux nouveaux arrivants ; séminaires, réunions et comptes rendus. 		
5	Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		
6	Rq : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du Centre.		

G 5 [C] La direction met en œuvre une stratégie qualité (auto-évaluation, collecte des appréciations de toutes les parties prenantes, 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"> • Preuves du recueil des données : modalités de l'enquête de satisfaction auprès des parties prenantes ; questionnaire adapté à la formation ; réclamations issues des parties prenantes ; compte rendu d'entretiens formels et informels ; propositions, suggestions formulées par les parties prenantes, (apprenants, financeurs, équipe pédagogique, entreprises ...). • Preuves du traitement et de l'analyse des données : documents de synthèse des données collectées ; documents attestant de l'analyse des données ; identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction ; tendances (stabilité, augmentation, diminution...) ; éléments de preuve de communication aux parties prenantes ; plan d'actions découlant de l'analyse ; modalités de suivi du plan d'actions. <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"> • l'organigramme fonctionnel et le descriptif de poste ; • le contenu du questionnaire de satisfaction ; • les modalités de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression ; • l'analyse des questionnaires et des enquêtes auprès ; • l'identification et la réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction ; • la diffusion des résultats de cette analyse à toutes les parties prenantes ; • les tendances (stabilité, augmentation, diminution) ; • le plan d'actions issu de l'analyse des appréciations et des réclamations des parties prenantes (qui, quoi, quand, comment) ; • le document de suivi du plan d'actions (ou plan d'amélioration). <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>Remarque : le questionnaire de satisfaction est un document remis aux apprenants en présentiel ou à distance et également transmis aux prescripteurs après la formation.</p>

G 6 [C]		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. Lorsque le centre fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial il s'assure de la conformité au présent référentiel. [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"> • contrats de travail ; • contrats de prestations ; • déclaration unique d'embauche ; • bordereaux URSSAF ; • assurances des personnes et des locaux ; • règlement intérieur ; • convention collective, le cas échéant ; • procès-verbaux d'élection des instances représentatives du personnel. 		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.		
6	Examiner sur les contrats l'existence de rubriques concernant les : <ul style="list-style-type: none"> • conditions de travail (durée, horaires, lieux) ; • droits à congés ; • sanctions ; • droits de défense. 		
7	Examiner les modalités de communication des attendus du présent référentiel auprès du sous-traitant.		
8	Examiner la conformité des contenus des rubriques ci-dessus.		
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.		

G 7 [C] 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
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Rq : le plus tôt possible le matin, se rendre dans le local de photocopie et observer les copies faites (vérification du respect du non photocopillage).</p> <p>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).</p> <p>4 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>5 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • déclaration sur l'honneur de conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD) ; • déclarations au CFC ; • exemples d'autorisations de publication d'images (signées par les parents pour les mineurs). <p>6 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.</p> <p>7 Examiner :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le contenu du règlement intérieur ; • les dates et les contenus des déclarations ; • le registre des traitements des données à caractère personnel (CNIL) ; • si disponible l'analyse d'impact relative à la protection des données (DPIA - Data Protection Impact Assessment). <p>8 Lors d'une observation de classe, observer quels sont les documents utilisés (vérification du respect du non photocopillage).</p> <p>9 Lors d'un entretien avec un apprenant, demander à voir les documents distribués par les enseignants (vérification du respect du non photocopillage).</p> <p>10 Examiner le pourcentage de documents provenant d'un même ouvrage.</p> <p>11 Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>12 Rq : l'attribution d'une valeur 0 (non-conforme) a pour conséquence la non-labellisation du Centre.</p>	<p>Remarque : ce critère pourra être audité par le co-auditeur en charge des domaines <i>Formations</i> et <i>Enseignants</i>.</p>

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).		Remarque : pour les établissements évalués par la Commission des titres d'ingénieur (CTI) et/ou le Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (Hcéres), le document de preuve attendu pour ce critère est une attestation sur l'honneur du responsable d'établissement attestant que la structure d'administration respecte les exigences décrites dans les statuts juridiques du centre.
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"> • statuts du centre ; • convocations à des réunions statutaires de l'année écoulée et de l'année en cours. 		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.		
6	Examiner les : <ul style="list-style-type: none"> • dates des réunions ; • dates des comptes rendus de réunions ; • noms des destinataires ; • contenus de comptes rendus de réunions. 		
7	Comparer : <ul style="list-style-type: none"> • les dates avec les exigences des statuts ; • les contenus des comptes rendus avec les exigences des statuts. 		
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
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"> • bilan de l'année écoulée et budget prévisionnel de l'année en cours ; • tableaux de suivi de l'année écoulée et de l'année en cours (compte de résultats, critères de gestion, etc.). 		
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.		
6 Examiner : <ul style="list-style-type: none"> • les dates des documents ; • les contenus et le degré de détail des documents. 		
7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

G 10 [C]		Il existe une politique de gestion des ressources humaines. [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"> • document décrivant la politique de gestion des ressources humaines ; • documents budgétaires mettant en évidence l'investissement dans la gestion pédagogique (réunions, activités de conception pédagogique...), • fiches de poste (avec tâches d'enseignement et tâches annexes pour les enseignants) ; • le nom du référent handicap ; • modalités d'intégration des nouveaux personnels ; • plan de développement des compétences ; • modalités de sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap ; • participation aux instances paritaires ou aux instances de représentation du personnel ; • entretien annuel, évolution de carrière ; • diffusion de documents d'information sur les possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie ; • fidélisation du personnel ; • grilles de salaires. 		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées et les enseignants.		
6	Examiner les dates et les contenus des : <ul style="list-style-type: none"> • plans de formation ; • entretiens annuels d'évaluation. 		
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 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).	
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"> • 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. 		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.		
6	Examiner : <ul style="list-style-type: none"> • la pertinence ; • la cohérence ; • le degré de détail des documents. 		
7	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

G 12 Les investissements pédagogiques et matériels visent à assurer un environnement d'apprentissage adéquat.		
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"> • liste des investissements et renouvellements en ressources pédagogiques et matérielles (liste des acquisitions ou travaux de l'année en cours et documents budgétaires). <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.</p> <p>6 Examiner la part d'investissement consacrée à la pédagogie.</p> <p>7 Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		

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	<u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> • convocations aux réunions ; • comptes rendus de réunions de l'année en cours. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec le personnel.			
6	Examiner les : <ul style="list-style-type: none"> • dates des réunions ; • dates des comptes rendus de réunions ; • noms des destinataires ; • contenus de comptes rendus de réunions. 			
7	Comparer : <ul style="list-style-type: none"> • les dates avec les exigences de l'activité (cf. calendrier des formations) ; • les contenus des comptes rendus avec les exigences de l'activité. 			
8	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

G 14 [C]		Il existe une procédure simple et connue de toutes les parties prenantes 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	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Preuves de l'existence d'une procédure : document informant toutes les parties prenantes du processus de réclamation ; document décrivant les modalités de traitement des réclamations ; existence d'un système de médiation. • Preuves du traitement et de l'analyse des données : accusés de réception des réclamations ; formulaires de réclamation renseignés ; relevé des réclamations en cas de procédure orale ; outil de suivi des réclamations. 		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec des apprenants.		
6	<p>Examiner :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la clarté ; • la simplicité de la procédure ; • la qualité des réponses. 		
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
<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"> • organigramme fonctionnel mettant en évidence la fonction de communication et de développement ; • fiche de poste du responsable. <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés.</p> <p>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.</p> <p>7 Examiner son degré de connaissance des :</p> <ul style="list-style-type: none"> • produits ; • publics visés ; • résultats. <p>8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		

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	<p><u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • liste des institutions partenaires ; • accords/conventions ; • exemples de comptes rendus d'activités récentes ou en cours. 		
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 entretien et cherche à développer une politique de partenariat avec des acteurs locaux (collectivités, entreprises, OPCO, associations).	
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"> • liste des institutions partenaires ; • accords/conventions ; • exemples de comptes rendus d'activités récentes ou en cours. <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>	<p>OPCO : les opérateurs de compétences remplacent les OPCA et sont chargés d'accompagner la formation professionnelle.</p> <p>Plus d'informations sur le site du ministère du travail : https://travail-emploi.gouv.fr/ministere/acteurs/partenaires/opco</p>