

# Protocole de certification

Mars 2016

## Sommaire

Introduction .....	3
1. Accréditation .....	3
2. Définitions .....	3
2.1 Établissement multisite .....	3
3. Qualification des auditeurs .....	4
4. Durée des audits QSC .....	4
4.1 Audit de certification initiale .....	4
4.2 Audits de surveillance .....	5
4.3 Audits de renouvellement de la certification .....	5
4.4 Établissements multisites .....	5
5. Redevances QSC .....	5
Annexe .....	6

## Introduction

**QSC** est un système référentiel de qualité pour la certification des institutions scolaires d'enseignement général et professionnel. Ce certificat est destiné à toutes les écoles d'enseignement général et professionnel qui souhaitent entrer dans une démarche de qualité et d'autoévaluation. Le référentiel, en tant qu'outil, a pour objectif de garantir un haut niveau de qualité pour les écoles auditées.

Le certificat a été créé par une équipe d'enseignants et de chercheurs après plusieurs années d'études et d'investigations dans le domaine de la recherche de la qualité scolaire et éducative, dans tous les champs que couvrent les questions de scolarité.

Un **groupe de pilotage et de surveillance** garantit la cohérence et la pertinence du certificat. Ce groupe est composé de rédacteurs et de lecteurs, tous professionnels du domaine de l'enseignement général et professionnel : enseignants, professeurs, chercheurs, professionnels de la formation et spécialistes des sciences de l'éducation, ainsi que des experts de la certification et de la normalisation.

La certification QSC doit se faire par des organismes de certification accrédités selon la norme ISO 17021 pour la certification de systèmes de management.

Le présent protocole a pour objet de spécifier, au-delà des exigences génériques contenues dans la norme ISO 17021, les éléments spécifiques auxquels les organismes de certification concernés doivent satisfaire dans le cadre de leurs activités de certification QSC.

## 1. Accréditation

Tout organisme de certification accrédité pour la certification QSC doit

- a) être accrédité selon la norme ISO 17021 par un organisme d'accréditation reconnu par « Multilatéral Agreement » (MLA) par les organisations internationales d'accréditations (comme International Accreditation Forum (IAF), European co-opération for accreditation (EA) ou une autre organisation d'accréditation régionale liée à l'IAF, et
- b) posséder les systèmes de management de la qualité selon ISO 9001 dans son registre d'accréditation, ceci dans le scope correspondant à l'éducation (scope N° 37).

## 2. Définitions

### 2.1 Établissement multisite<sup>1</sup>

Établissement dont les prestations sont partagées entre plusieurs sites. On peut se référer pour cela à la référence [http://www.iaf.nu/articles/Mandatory\\_Documents\\_/38](http://www.iaf.nu/articles/Mandatory_Documents_/38) qui stipule en son texte que " Une organisation multi- site est définie comme une organisation ayant un fonction identifiée de manière centrale ( ci-après dénommé un bureau central - mais pas nécessairement le siège de l'organisation ) au sein de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées et un réseau de bureaux locaux ou succursales (sites) dans lesquelles ces activités sont entièrement ou partiellement réalisée".

---

<sup>1</sup> Est considéré comme site supplémentaire tout site dont les classes n'utilisent pas le même préau que le site de base.

### 3. Qualification des auditeurs

Tout organisme de certification accrédité pour la certification QSC doit assurer que les auditeurs qu'il engage dans les audits de certification, de surveillance et de renouvellement des certificats QSC qu'il délivre satisfont intégralement à toutes les exigences de formation, d'expérience et de compétences suivantes :

- a) formation pédagogique supérieure (formateurs d'adultes exclus),
- b) expérience professionnelle de 1000 heures d'enseignement dans une au moins des prestations (enseignement primaire, enseignement secondaire, maturité) de l'établissement à certifier.

### 4. Durée des audits QSC

#### 4.1 Audit de certification initiale

La durée de l'audit de certification initiale QSC doit tenir compte de la complexité de l'offre et de la taille de l'établissement à auditer.

Le tableau 1 spécifie les paramètres et variables en fonction desquels la durée d'audit doit être établie par l'organisme de certification. Le total obtenu en fonction du profil de l'établissement candidat doit être arrondi au demi-jour supérieur.

Paramètres / variables	Jours <sup>2</sup>	Exemple	
Système de management & généralités	0,75	1	0,75
Prestations :			
• enseignement primaire	0,25	--	0
• enseignement secondaire	0,25	<input checked="" type="checkbox"/>	0,25
• maturité	0,25	<input checked="" type="checkbox"/>	0,25
• enseignement professionnel	0,25	--	0
• internat	0,25	--	0
Nombre de classes :			
• 1 à 10 classes	0,0		
• 11 à 20 classes	0,5	12 classes	0,5
• 20 classes et plus	1,0		
Sites supplémentaires (par site) <sup>3</sup>	0,5	1 site suppl.	0,5
		Total	2,25
		Arrondi à	2,5

**Tableau 1 : durée minimale sur site des audits de certification initiale QSC**

<sup>2</sup> Jours homme sur site, sur la base d'une journée de 8 heures.

<sup>3</sup> Voir 2.1 pour la définition. Chaque site doit impérativement être audité, une approche de certification par échantillonnage multisite n'est pas admissible pour l'audit de certification initiale.

Les durées d'audit résultant du tableau 1 sont des durées minimales sur site que l'organisme de certification se doit de respecter. Les temps nécessaires à l'étude documentaire, au rapport d'audit et à la certification ne sont pas compris dans ces durées minimales et doivent être calculés en sus.

En fonction de la complexité ou de l'état de préparation de l'établissement à la certification, ces durées minimales peuvent être augmentées par l'organisme de certification.

Conformément aux exigences de la norme ISO 17021, l'audit de certification initiale a lieu en deux phases sur site.

Lorsque la durée minimale totale sur site résultant du calcul selon les paramètres du tableau 1 n'est que de 1,0 jour, il est admis que l'audit de certification phase 1 puisse avoir lieu à distance, notamment sur la base de l'étude documentaire du dossier remis par l'établissement candidat.

#### **4.2 Audits de surveillance**

Pour autant qu'elle ne soit pas inférieure à 0,5 jour sur site, la durée minimale des audits de surveillance annuelle de la certification QSC est d'un tiers de la durée minimale de l'audit de certification initiale.

#### **4.3 Audits de renouvellement de la certification**

Pour autant qu'elle ne soit pas inférieure à 1,0 jour sur site, la durée minimale des audits de renouvellement de la certification QSC est de deux tiers de la durée minimale de l'audit de certification initiale.

Lorsque l'école obtient la certification, elle est valable pour une période de trois ans sauf demande particulière de l'école qui a le droit de solliciter des visites de contrôle intermédiaires.

#### **4.4 Établissements multisites**

L'organisme de certification doit auditer tous les sites de l'établissement lors des audits de certification initiale et de renouvellement de la certification.

La limitation de la portée de l'audit à un échantillonnage représentatif des sites n'est admissible que pour les audits de surveillance annuelle.

### **5. Redevances QSC**

Tout organisme de certification accrédité pour la certification QSC s'engage à verser au détenteur du référentiel QSC une redevance de CHF 400.- par année (1'200.— pour 3 ans)

## Annexe

### Extraits de la norme ISO 19011:2002

(applicables pour les auditeurs QSC selon § 3 du protocole QSC)

#### 7 Compétence et évaluation des auditeurs

##### 7.3 Connaissances et aptitudes

##### 7.3.1 Connaissances et aptitudes générales des auditeurs de systèmes de management de la qualité et de management environnemental

Il convient que les auditeurs possèdent des connaissances et des aptitudes dans les domaines suivants.

a) Principes, procédures et techniques d'audit: pour permettre à l'auditeur d'appliquer ceux qui conviennent aux différents audits et d'assurer que les audits sont réalisés de manière cohérente et systématique. Il convient qu'un auditeur sache

- ✓ appliquer les principes, procédures et techniques d'audit,
- ✓ planifier et organiser le travail de manière efficace,
- ✓ réaliser l'audit dans le temps imparti,
- ✓ définir les priorités et se concentrer sur les sujets importants,
- ✓ recueillir les informations par des entretiens efficaces, en écoutant, en observant et en faisant la revue des documents, des enregistrements et des données,
- ✓ comprendre l'adéquation et les conséquences du recours à des techniques d'échantillonnage,
- ✓ vérifier l'exactitude des informations recueillies,
- ✓ confirmer le caractère suffisant et adéquat des preuves d'audit pour étayer les constats et les conclusions d'audit,
- ✓ évaluer les facteurs qui peuvent affecter la fiabilité des constats et des conclusions d'audit,
- ✓ utiliser des documents de travail pour enregistrer les activités d'audit,
- ✓ préparer les rapports d'audit,
- ✓ respecter la confidentialité et la sûreté des informations, et
- ✓ communiquer efficacement, soit en utilisant ses propres compétences linguistiques, soit avec l'aide d'un interprète.

b) Système de management et documents de référence: pour permettre à l'auditeur de comprendre le champ de l'audit et d'appliquer les critères d'audit. Il convient que les connaissances et aptitudes dans ce domaine couvrent

- ✓ l'application de systèmes de management à différents organismes,
- ✓ l'interaction entre les composants du système de management,
- ✓ les normes de système de management de la qualité ou de système de management environnemental, les procédures applicables ou d'autres documents de système de management utilisés comme critères d'audit,
- ✓ la reconnaissance des niveaux de préséance entre les documents de référence,
- ✓ l'application des documents de référence à des situations d'audits différentes, et
- ✓ les systèmes et technologies de l'information permettant l'approbation, la sûreté, la diffusion et la maîtrise des documents, des données et des enregistrements.

c) Situations organisationnelles: pour permettre à l'auditeur de comprendre le contexte opérationnel de l'organisation. Il convient que les connaissances et aptitudes dans ce domaine couvrent

- ✓ la taille de l'organisation, sa structure, ses fonctions et ses relations,
- ✓ les processus commerciaux habituels et la terminologie associée, et
- ✓ le contexte culturel et social de l'audit.

d) Lois, réglementations et autres exigences applicables pertinentes pour la discipline: pour permettre à l'auditeur de connaître et de travailler dans le cadre des exigences qui s'appliquent à l'organisme soumis à l'audit. Il convient que les connaissances et aptitudes dans ce domaine couvrent

- ✓ les codes, lois et réglementations locaux, régionaux et nationaux,
- ✓ les contrats et accords,
- ✓ les traités et conventions internationaux, et
- ✓ les autres exigences auxquelles l'organisme souscrit.

### **7.3.2 Connaissances et aptitudes générales des responsables d'équipe d'audit**

Il convient que les responsables d'équipe d'audit possèdent des connaissances et des aptitudes supplémentaires en matière de responsabilité de l'audit pour faciliter la conduite de l'audit de manière efficiente et efficace. Il convient que le responsable de l'équipe d'audit soit capable

- ✓ de planifier l'audit et d'utiliser efficacement des ressources au cours de l'audit,
- ✓ de représenter l'équipe d'audit lors des communications avec le commanditaire de l'audit et l'audité,
- ✓ d'organiser l'équipe d'audit et de diriger ses membres,
- ✓ de diriger et de conseiller les auditeurs en formation,
- ✓ d'amener l'équipe d'audit à élaborer les conclusions d'audit,
- ✓ de prévenir et résoudre des conflits, et
- ✓ de préparer et d'établir le rapport d'audit.

### **7.3.3 Connaissances et aptitudes spécifiques aux auditeurs de systèmes de management de la qualité**

Il convient que les auditeurs de système de management de la qualité possèdent des connaissances et des aptitudes dans les domaines suivants.

- a) Méthodes et techniques relatives à la qualité: pour permettre à l'auditeur d'examiner les systèmes de management de la qualité et de générer des constats et des conclusions d'audit appropriés. Il convient que les connaissances et aptitudes dans ce domaine couvrent la terminologie relative à la qualité,
- ✓ les principes de management de la qualité et leur application, et
  - ✓ les outils de la qualité et leur application (par exemple maîtrise statistique des processus, analyse des modes de défaillance et leurs effets, etc.).
- b) Processus et produits, y compris services: pour permettre à l'auditeur de comprendre le contexte technologique dans lequel est réalisé l'audit. Il convient que les connaissances et aptitudes dans ce domaine couvrent
- ✓ la terminologie spécifique au secteur,
  - ✓ les caractéristiques techniques des processus et des produits, y compris les services, et
  - ✓ les processus et pratiques spécifiques au secteur.

#### 7.4.4 Niveaux de formation initiale, d'expérience professionnelle, de formation d'auditeur et d'expérience d'audit

Il convient que les organismes définissent les niveaux de formation initiale, d'expérience professionnelle, de formation d'auditeur et d'expérience d'audit nécessaires à un auditeur pour acquérir la connaissance et les aptitudes appropriées au programme d'audit en suivant les étapes 1 et 2 du processus d'évaluation décrit en 7.6.2.

L'expérience a montré que les niveaux présentés dans le Tableau 1 sont appropriés pour des auditeurs réalisant des audits de certification ou similaires. Selon le programme d'audit, des niveaux supérieurs ou inférieurs peuvent être appropriés.\*

<b>Tableau 1 — Exemple de niveaux de formation initiale, d'expérience professionnelle, de formation d'audit et d'expérience d'audit pour des auditeurs réalisant des audits de certification ou similaires</b>			
	<b>Auditeur</b>	<b>Responsable d'équipe d'audit</b>	<b>Auditeur dans les deux disciplines</b>
<b>Formation initiale</b>	Enseignement secondaire (voir Note 1)	Pas d'exigences supplémentaires	Pas d'exigences supplémentaires
<b>Total d'expérience professionnelle</b>	Au moins 5 ans (voir Note 2)	Pas d'exigences supplémentaires	Pas d'exigences supplémentaires
<b>Expérience professionnelle en management de la qualité ou en management environnemental</b>	Au moins 2 ans sur le total de 5 ans	Pas d'exigences supplémentaires	Au moins 2 ans dans la 2ème discipline (voir Note 3)
<b>Formation d'audit</b>	Au moins 40 heures de formation à l'audit	Pas d'exigences supplémentaires	Pas d'exigences supplémentaires
<b>Expérience d'audit</b>	Au moins 4 audits complets et au moins 20 jours d'expérience d'audit en tant qu'auditeur en formation sous la direction et avec les conseils d'un auditeur ayant la compétence de responsable d'équipe d'audit (voir Note 5).  Il est recommandé que ces audits soient réalisés dans les 3 dernières années.	Au moins 3 audits complets et au moins 15 jours d'expérience d'audit dans la seconde discipline sous la direction et avec les conseils d'un auditeur ayant la compétence de responsable d'équipe d'audit dans la seconde discipline (voir Note 5).  Il est recommandé que ces audits soient réalisés dans les 2 dernières années.	Au moins 3 audits complets et au moins 15 jours d'expérience d'audit en tant que responsable d'équipe d'audit sous la direction et avec les conseils d'un auditeur ayant la compétence de responsable d'équipe d'audit (voir Note 5).  Il est recommandé que ces audits soient réalisés dans les 2 dernières années.

NOTE 1 L'enseignement secondaire est la partie du système d'éducation nationale qui débute après l'enseignement primaire ou élémentaire et qui s'achève avant l'entrée dans une université ou dans un établissement similaire.

NOTE 2 Le nombre d'années d'expérience professionnelle peut être réduit d'un an si la personne a suivi un enseignement postsecondaire approprié.

NOTE 3 L'expérience professionnelle dans la seconde discipline peut être simultanée à l'expérience professionnelle dans la première discipline.

NOTE 4 La formation dans la seconde discipline consiste à acquérir des connaissances sur les normes, lois, réglementations, principes, méthodes et techniques pertinents.

NOTE 5 Un audit complet est un audit qui couvre toutes les étapes décrites dans les articles 6.3 à 6.6. Il convient que l'ensemble de l'expérience d'audit couvre la totalité de la norme de système