

**Certificat genevois de qualité
pour les institutions
d'enseignement de base
dans les domaines de la musique,
de la rythmique Jaques-Dalcroze,
de la danse et du théâtre**

Manuel

***Informations sur la procédure
Guide de certification***

Version 6.2 - 10 octobre 2008

Conception

CEMB – Commission pour l'enseignement musical de base
OFPC – Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue

Éditeur

Etat de Genève

Secrétariat

ProFormations

Rédaction du manuel

OFPC, en collaboration avec la CEMB et ProFormations.

Source

Le manuel peut être téléchargé sur le site
<http://www.geneve.ch/scc>

Entrée en vigueur : le 10 juin 2008

Table des matières

Partie I - Informations sur la certification	5
1. Introduction	5
1.1 Le manuel	
1.2 Objectifs de la certification	
1.3 Destinataires de la certification	
1.4 Instances compétentes	
1.5 Durée de validité du certificat	
1.6 Périmètre certifié	
1.7 Coût de la certification	
1.8 Équivalences par rapport à la certification	
2. Déroulement de la procédure de certification	8
2.1 Inscription auprès de l'instance de certification	
2.2 Contrat de certification	
2.3 Constitution du dossier de certification	
2.4 Envoi du dossier de certification	
2.5 Examen du dossier par l'auditeur	
2.6 Audit sur place	
2.7 Rapport d'audit et décision	
3. Audit de suivi annuel	9
4. Renouvellement de la certification	10
4.1 Délais	
4.2 Contenu et procédure	
4.3 Renonciation	
5. Élaboration de la procédure	10
5.1 La notion de qualité	
5.2 Les six critères de qualité	
5.3 Les indicateurs et les sources	
5.4 Documentation du cycle de la qualité	
6. Glossaire	12
Partie II - Guide pour l'élaboration du dossier	14
1. Page de couverture du dossier de certification	15
2. Auto-évaluation	16
3. Documentation sur l'institution et l'offre d'enseignement	17
Élément 1 – Informations sur l'institution.....	18
Élément 2 – Informations sur l'offre d'enseignement	19
Élément 3 – Charte de l'institution	20
Élément 4 – Organigramme et diagramme des fonctions.....	21
Élément 5 – Assurance et développement de la qualité	22
Élément 6 – Profil de qualification des professeurs	23
Élément 7 – Activités de formation continue.....	24
Élément 8 – Retour direct d'informations aux professeurs	25
Élément 9 – Orientation vers les besoins généraux et ceux des étudiants	26
Élément 10 – Sélection des participants.....	27
Élément 11 – Évaluation de l'offre.....	28

Partie I - Informations sur la certification

1. Introduction

1.1 Le manuel

Le manuel s'adresse, d'une part, aux institutions qui souhaitent obtenir ou renouveler la certification et, d'autre part, aux auditrices et auditeurs de l'instance de certification.

Il comprend deux parties :

La partie I informe sur la certification.

Elle répond tout d'abord aux questions les plus importantes sur la procédure (ch. 1). Elle est suivie de la description des étapes recommandées pour l'organisation de la procédure (ch. 2 à 4). Elle se termine par une présentation de la conception de la qualité retenue, en particulier des six critères sur lesquels repose la procédure de certification, fournit des précisions relatives aux notions d'indicateurs, de sources et de cycle de la qualité et propose un glossaire des termes principaux utilisés (ch. 5 et 6).

La partie II comprend les directives concrètes pour la constitution du dossier qui doit être remis en vue de la certification.

Ce manuel s'applique à des institutions différentes, qui proposent des offres variées. Les concepts et les formulations choisies tiennent compte de cette diversité. Le manuel utilise le concept de *professeur* pour désigner l'ensemble du corps enseignant, soit les responsables d'enseignements, les personnes ayant des fonctions d'encadrement, etc. En complément au manuel, le site Internet <http://www.geneve.ch/scc> fournit des informations actualisées sur la certification.

1.2 Objectifs de la certification

La certification a été développée pour devenir un label de qualité destiné aux institutions d'enseignement de base dans les domaines de la musique, de la rythmique Jaques-Dalcroze, de la danse et du théâtre, s'adressant aux enfants, aux adolescents et aux adultes, de l'initiation élémentaire jusqu'à un niveau estimé pré-professionnel.

La procédure de certification poursuit un triple but :

- garantir et développer la qualité des offres d'enseignement sur la base d'exigences minimales,
- assurer la transparence de l'offre,
- fournir des bases de décision aux autorités concernées, préalable à l'admission dans le réseau d'écoles intervenant dans la réforme de l'enseignement de base dans les domaines de la musique, de la rythmique Jaques-Dalcroze, de la danse et du théâtre engagée par le DIP.

1.3 Destinataires de la certification

La certification est accessible à toutes les institutions actives dans les domaines de l'enseignement de base dans les domaines de la musique, de la rythmique Jaques-Dalcroze, de la danse et du théâtre, qui satisfont les critères de recevabilité répertoriés dans les tableaux suivants.

Domaine d'enseignement	Définition	Offre d'enseignement
Enseignement de base : · des enfants et adolescents · des adultes	Enseignement permettant d'acquérir et élargir des connaissances et des compétences, de l'initiation élémentaire jusqu'à un niveau estimé pré-professionnel.	Cours d'instruments, de culture musicale, de rythmique Jaques-Dalcroze, de danse et de théâtre, dans tous les domaines d'expression artistique (classique, contemporaine, traditionnelle, ancienne, actuelle, ethnique, improvisation...).

Conditions de recevabilité	Justificatifs
L'école est une association ou une fondation	Statuts ou actes constitutifs de l'école
Son but est non lucratif	"
L'offre d'enseignement est ouverte à toutes personnes capables de la suivre	"
L'école est domiciliée dans le canton de Genève	"
Elle est active depuis 5 ans au moins au moment de la demande de certification	"
Elle est couverte par une assurance RC	Police d'assurance
Elle est en conformité avec les dispositions légales et réglementaires relatives à l'enseignement privé	Autorisation d'exploiter une école privée <i>ou, pour les institutions non soumises à l'obligation d'être au bénéfice d'une autorisation d'exploiter,</i> Préavis du service de l'enseignement privé (<i>communiqué directement à l'attention du service des affaires culturelles</i>)
Les conditions salariales et sociales de son personnel sont conformes aux usages locaux	Contrats-types de travail ou conditions d'engagement

Nota bene

Les institutions qui bénéficient ou souhaitent bénéficier de subsides publics directs ou indirects, doivent en règle générale pouvoir attester qu'elles remplissent des critères-qualité minimaux définis. La certification est un moyen simple et reconnu au niveau cantonal d'en apporter la preuve.

1.4 Instances compétentes

Les intérêts de la certification sont assurés par le DIP, qui :

- définit et développe la politique à suivre en matière d'enseignement de base dans les domaines de la musique, de la rythmique Jaques-Dalcroze, de la danse et du théâtre,
- assure la haute surveillance du dispositif de certification,
- fixe les exigences requises en vue de la certification (référentiel)
- fixe les modalités, en particulier financières, pour la certification,
- fixe la durée de validité du certificat.

Le mandat d'exécution des procédures de certification est délégué par le DIP à ProFormations :

- un organisme issu des milieux officiels (Etat de Genève),
- spécialisé dans la certification eduQua et AOMAS,
- accrédité par la Confédération (Service d'accréditation suisse) le 6 avril 2001 (renouvellement le 6 avril 2006),
- impartial et indépendant.
- Cf. <http://www.geneve.ch/proformations>

Le pilotage du dispositif est assuré par le département de l'instruction publique, chargé en outre de :

- tenir le registre central des institutions certifiées,
- gérer le site Internet <http://www.geneve.ch/scc>
- assurer les relations publiques liées à la certification,
- dispenser les informations sur les modalités de certification,
- évaluer et superviser la procédure,
- participer au Conseil de ProFormations (qui statue en outre sur les recours).

1.5 Durée de validité du certificat

Le certificat a une validité maximale de quatre ans à partir de la date où il a été octroyé. Un audit de suivi a lieu une, deux et trois années après la certification (cf. ch. 3 : Audit de suivi annuel). Le certificat peut être renouvelé au terme de sa validité (cf. ch. 4 : Renouvellement de la certification). Il incombe aux institutions de veiller à la date d'échéance de leur certification. Il leur est recommandé de prendre contact à temps avec l'instance de certification. En cas de non-renouvellement, la certification devient caduque dès l'échéance de sa validité. L'institution ne peut alors plus faire référence à la certification et le label ne doit plus être utilisé.

1.6 Périmètre certifié

La règle de base est la suivante : le certificat est délivré à des **institutions**, non à des offres d'enseignement ou à des personnes. Chaque institution constitue une unité de certification. Dans le cas de grandes institutions, il peut être indiqué de définir les différentes divisions ou succursales comme des périmètres de certification distincts. Quelle que soit la forme de personnalité juridique, l'organisme doit être autonome sur les plans administratif, financier et pédagogique.

Institutions ayant un grand nombre d'offres distinctes

Les divisions ou succursales de grandes institutions constituant des unités d'offres d'enseignement, de programmes, de structure de direction et de gestion de la qualité (MQ, Management de la qualité) peuvent être certifiées en tant qu'unités séparées.

1.7 Coût de la certification

Le prix de la procédure (indépendant de son résultat) est de Fr. 3'000.- (trois mille francs) + TVA, conformément au tarif forfaitaire fixé par le DIP.

Ce prix comprend les prestations de l'instance de certification jusqu'à l'échéance de la validité du certificat.

Des charges de travail extraordinaires sont facturées par *ProFormations* au tarif suivant :

- auditeurs-trices et experts-es Fr. 200.- / heure (hors TVA)
- administration Fr. 75.-/heure (hors TVA)

Des prestations complémentaires de l'instance de certification (par exemple pour l'examen convenu d'autres offres, voir ch. 1.6) seront également facturées au tarif horaire ci-dessus.

1.8 Équivalences par rapport à la certification

Les institutions déjà au bénéfice d'une autre certification-qualité n'accèdent pas automatiquement au label. La certification est compatible avec la norme eduQua, promue par la Confédération pour les organismes de formation continue (cf. <http://www.eduqua.ch>). De ce fait, si une école certifiée souhaite obtenir également la certification eduQua, ou l'inverse, l'essentiel des pièces à produire sera similaire.

2. Déroulement de la procédure de certification

Pour les institutions, la procédure de certification requiert la constitution d'un dossier démontrant que les exigences sont respectées. En premier lieu, l'institution sera évaluée sur la base du dossier présenté. Un auditeur effectuera ensuite une visite de l'institution. Cet audit sur place servira à clarifier ou à approfondir certains éléments du dossier.

2.1 Inscription auprès de l'instance de certification

L'étape préalable consiste à prendre contact avec *ProFormations*, qui fera parvenir à l'institution les documents d'inscription à retourner dûment remplis et signés. La demande de certification doit être accompagnée d'une liste ou du catalogue de tous les enseignements dans le(s) périmètre(s) pour le(s)quel(s) la certification est demandée, ainsi que des documents liés aux conditions de recevabilité (cf. supra, point 1.3).

2.2 Contrat de certification

Sur la base des documents d'inscription, après avoir vérifié la recevabilité de la demande, *ProFormations* proposera un contrat de certification détaillant l'ensemble de la procédure et le calendrier de son déroulement. Le contrat précisera le nom de l'auditeur chargé du dossier.

2.3 Constitution du dossier de certification

L'ensemble des documents à réunir pour la constitution du dossier, c'est-à-dire les formulaires et les directives concrètes, est énuméré dans la **partie II** de ce manuel.

2.4 Envoi du dossier de certification

Les documents seront organisés et numérotés dans l'ordre attendu (cf. partie II). Un dossier complet contient les trois parties suivantes :

- page de garde,
- auto-évaluation,
- documentation sur l'institution et l'offre d'enseignement (comprenant onze éléments).

2.5 Examen du dossier par l'auditeur

L'exhaustivité du dossier est analysée en premier. En cas de lacunes importantes (non-conformités majeures), l'ensemble du dossier est retourné à l'institution pour compléments. Les dossiers complets sont analysés et évalués en détail. Le cas échéant, l'auditeur aura recours à des experts pour compléter son audit. L'auditeur rédige un commentaire sur les différents points examinés. Au terme de l'examen de la documentation, l'auditeur adresse à l'institution son rapport d'audit sur dossier.

2.6 Audit sur place

Lors de l'audit sur place, sur la base de l'examen de la documentation, certains thèmes seront approfondis, de nouvelles informations seront demandées. Si des non-conformités subsistent, des mesures correctives et des délais d'exécution seront formulés.

2.7 Rapport d'audit et décision

Le rapport d'audit présente les résultats de la procédure de certification à l'institution. Il repose sur six critères de qualité (cf. ch. 5) et prend en compte les différents aspects de l'évaluation de l'institution.

Le rapport comprend deux volets thématiques :

1. *Décision*

- Certification octroyée sans conditions.
- Certification octroyée sous condition (en cas de non-conformités mineures).
Les mesures correctives exigées sont énumérées, ainsi que les délais exigés pour leur application.
- Certification refusée (en cas de non-conformités majeures).
La procédure est close. La levée de non-conformités majeures ultérieure à la décision ne permet pas l'octroi de la certification sans l'engagement d'une nouvelle procédure.

2. *Remarques sur les six critères et recommandations*

En cas de décision négative, l'institution peut faire recours. L'instance de recours est le Conseil de ProFormations, dans lequel le DIP est représenté.

3. *Audit de suivi annuel*

Un audit de suivi doit être effectué un, deux et trois ans après la certification. Les trois audits de suivi font partie intégrante de la procédure de base. Les résultats des audits annuels de suivi sont consignés dans un rapport de synthèse.

Objectifs de l'audit de suivi

L'audit de suivi a pour objectif de répondre aux questions suivantes :

- Les standards minimaux sont-ils toujours respectés ?
- Au cas où des mesures correctives auraient été demandées : ont-elles été introduites ?
- Comment l'institution vérifie-t-elle l'amélioration de la qualité (pour chacun des six critères) ?
- Quelle évolution l'institution a-t-elle connue durant l'année écoulée?

Le cas échéant, l'audit de suivi a pour objectif d'accompagner l'institution selon les directives du DIP, qu'elle souhaite ou doit satisfaire, dans le cadre de sa participation au réseau d'institutions d'enseignement de base dans les domaines de la musique, de la rythmique Jaques-Dalcroze, de la danse et du théâtre, ou pour toutes autres activités pour lesquelles elle pourrait prétendre à la perception de subsides publics, directs ou indirects.

4. Renouvellement de la certification

4.1 Délais

La certification a une durée de validité de quatre ans au maximum et peut être renouvelée. Il incombe aux institutions de demander le renouvellement de la certification, en veillant à la date d'échéance et aux délais nécessaires au déroulement de la procédure (quatre mois environ).

4.2 Contenu et procédure

Les contenus et la procédure de renouvellement de la certification sont analogues aux dispositions régissant une première certification.

4.3 Renonciation

Une institution est libre de renoncer au renouvellement de sa certification. Dans ce cas, sa certification devient caduque dès l'échéance de sa validité. L'institution ne peut alors plus faire référence à sa certification et le label ne doit plus être utilisé.

5. Élaboration de la procédure

5.1 La notion de qualité

La procédure de certification vise à évaluer la qualité de l'institution et de son offre. La procédure vise également à inciter au développement de la qualité, favorisé par les audits de suivi réguliers et par le renouvellement périodique de la certification. De plus, au terme de la procédure, l'institution reçoit un rapport contenant éventuellement des recommandations de *ProFormations*.

5.2 Les six critères de qualité

Six éléments, particulièrement déterminants pour la qualité des institutions d'enseignement de base dans les domaines de la musique, de la rythmique Jaques-Dalcroze, de la danse et du théâtre, ont été retenus ; ils constituent la base de la procédure de certification.

- 1. L'offre d'enseignement satisfait un besoin général d'enseignement de base dans les domaines de la musique, de la rythmique Jaques-Dalcroze, de la danse et du théâtre, ainsi que les besoins particuliers des élèves**
- 2. Les acquis de l'enseignement ont un impact dans la durée**
- 3. L'offre et les options pédagogiques sont transparentes**
- 4. Les prestations sont efficaces et présentent un rapport coûts-prestations justifié**
- 5. Les professeurs engagés sont qualifiés et compétents dans le domaine enseigné et dans le domaine pédagogique**
- 6. L'école se soucie de l'assurance de la qualité et de son développement**

5.3 Les indicateurs et les sources

L'application des six critères de qualité par une institution se manifeste à travers des indicateurs, qui sont des éléments caractéristiques de la qualité. L'institution doit apporter la preuve concrète qu'elle satisfait les exigences de base, au moyen de documents (les sources) qui explicitent les indicateurs et attestent de leur mise en œuvre dans l'institution.

La partie II du manuel propose, pour chacun des onze éléments du dossier de certification, les questions auxquelles le contenu du dossier doit donner des réponses, les exigences de base qu'il convient de satisfaire et les sources documentaires/indicateurs possibles qui sont à produire dans le dossier de certification.

5.4 Documentation du cycle de la qualité

Les documents qu'une institution d'enseignement doit réunir pour la certification sont liés aux six critères de qualité énumérés plus haut, à leurs indicateurs et aux exigences minimales. Les documents exigés peuvent être ordonnés selon un cycle général de la qualité, qui devrait être réalisé dans toute institution.

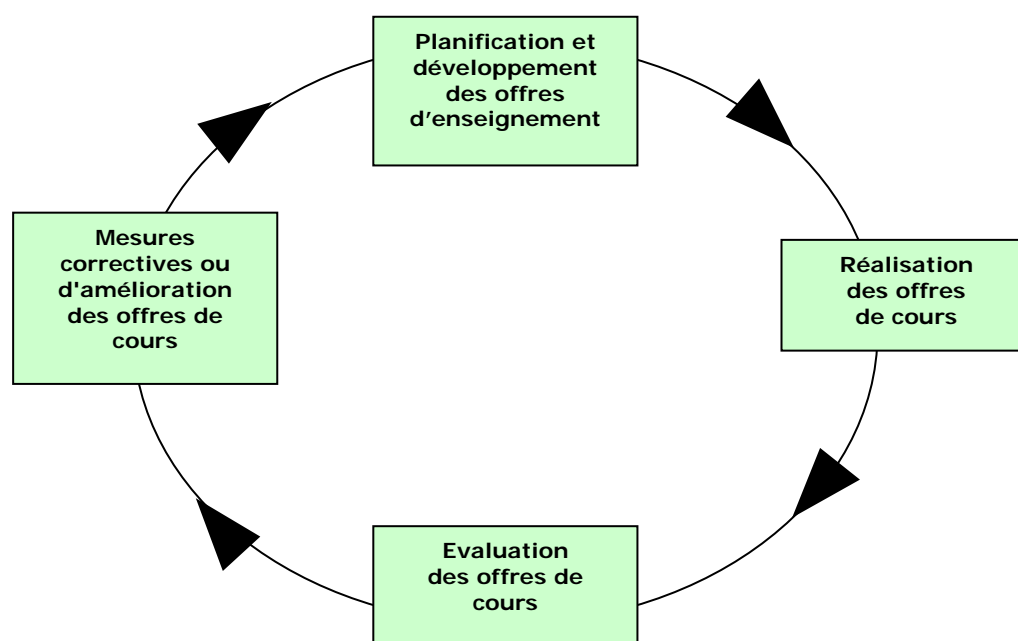
Ce cycle comprend quatre phases, qui régissent le quotidien d'une institution : les offres doivent être **planifiées et développées**, puis **réalisées** ; l'offre d'enseignement doit être **évaluée** et des **mesures correctives ou d'amélioration** doivent être apportées, afin d'être bénéfiques à la réalisation suivante.

Ces activités sont intégrées dans un cadre institutionnel, car elles se développent dans un contexte plus global, regroupant des éléments tels qu'une charte d'institution, un système-qualité, un organigramme ou un diagramme des fonctions, un profil d'exigences pour les professeurs, partiellement aussi des personnes ayant une fonction d'encadrement, etc.

Le cycle général d'évaluation de la qualité peut être représenté sous la forme du schéma ci-dessous :

Cycle général de qualité, base de la certification

La documentation requise pour l'institution comprend des documents (sources) se rapportant aux quatre phases de la qualité et au cadre institutionnel.



6. Glossaire

- **Accréditation**
Action donnant à une personne ou à un organisme l'autorité nécessaire (la crédibilité) pour agir en étant reconnu apte.
ProFormations est un organisme de certification accrédité par le SAS (Service d'accréditation suisse).
- **Certification**
Remise d'un document écrit, signé par une ou plusieurs personnes autorisées, attestant l'authenticité d'une évaluation.
La certification des écoles aboutit à la délivrance d'une certification signée par ProFormations.
- **Collège de pairs**
Ensemble de personnes semblables quant à la fonction, la situation sociale.
Un ensemble de professeurs de musique d'une école peut constituer un collège de pairs.
- **Compétence**
Capacité, qui exige l'intégration de multiples ressources, à exercer une responsabilité ou à exécuter une tâche ; activation et combinaison de ressources, en vue de gérer avec succès des situations, des actions et des problèmes déterminés.
- **Concept de qualité** (qu'est-ce que la qualité ?)
 - (a) Niveau atteint par rapport à un niveau prédéterminé.
 - (b) Respect d'exigences de base et processus d'amélioration continue.
C'est cette deuxième définition qui est actuellement retenue dans le cadre de la certification-qualité des écoles d'enseignement de base dans les domaines de la musique, de la rythmique Jaques-Dalcroze, de la danse et du théâtre.
- **Cursus de formation**
Ensemble organisé de formations, de cours, programme d'études, ordre d'enseignement, poursuivis ou à poursuivre dans un domaine donné.
- **Encadrement pédagogique** (de professeurs)
Action auprès des professeurs pour favoriser et garantir les échanges au niveau méthodologique et didactique, ainsi que l'amélioration des compétences pédagogiques.
- **Enseignement de base**
Enseignement permettant d'acquérir et élargir des connaissances et des compétences dans les domaines de la musique, de la rythmique Jaques-Dalcroze, de la danse et du théâtre, de l'initiation élémentaire jusqu'à un niveau estimé pré-professionnel.
- **Qualification** (professionnelle)
 - (a) Attestation officielle (certificat, diplôme, titre) reconnaissant qu'un individu a suivi avec succès une action d'enseignement ou de formation ou qu'il a obtenu des résultats satisfaisants à un test, à un examen ou à une autre procédure de qualification, **OU**
 - (b) ensemble d'exigences requises pour accéder à une profession et évoluer à l'intérieur d'un contexte professionnel.
- **Reconnaissance d'un titre**
Reconnaissance, suite à une évaluation, de la valeur d'un titre. L'autorité prononçant la reconnaissance détermine sa valeur (ex : reconnaissance officielle).
Dans le domaine de la formation continue, des certificats ou diplômes délivrés par des organismes de formation peuvent être reconnus par le DIP, en fonction de leur utilité professionnelle.
- **Validation des acquis de l'expérience (VAE)**
Procédure par laquelle une institution, une école, une autorité reconnaît que des savoirs et/ou des compétences résultant d'une formation, formelle ou non formelle, ou de l'expérience ont la même valeur de tout ou partie d'un titre donné.

Partie II - Guide pour l'élaboration du dossier

La procédure de certification repose sur la remise d'un dossier, dans lequel l'institution est décrite et répertoriée selon une grille fournie.

Ce mode d'emploi propose des descriptifs complets des différents éléments et suggère notamment des exemples de sources documentaires/indicateurs possibles qui sont à produire dans le dossier de certification.

Il sert de guide à la préparation du dossier et comprend trois parties :

- 1. Page de couverture du dossier de certification**
- 2. Auto-évaluation**
- 3. Documentation sur l'institution et l'offre d'enseignement**

La documentation sur l'institution et l'offre d'enseignement comprend onze éléments. Il peut arriver que les sources documentaires utilisées recoupent plusieurs de ces éléments ; dans un tel cas, des renvois sont suffisants.

Département de l'instruction publique
Certificat de qualité pour les écoles d'enseignement de base
dans les domaines de la musique,
de la rythmique Jaques-Dalcroze, de la danse et du théâtre

1. Page de couverture du dossier de certification

Nom de l'école :

Adresse :

Personne de contact pour la certification :

.....

Tél. – E-mail :

Périmètre certifié (ensemble de l'école, division, secteur) :

.....

Champ d'activité compris dans le périmètre certifié (enseignement de base / pré-professionnel / pour enfants et adolescents / pour adultes) :

.....

Contenus dispensés dans le périmètre certifié (exemple : solfège, instruments, composition, chant...) :

.....

Désignation du-des titre-s délivré-s (le cas échéant) :

.....

.....

Contenu du dossier :

- Page de couverture
- Auto-évaluation
- Documentation sur l'institution et l'offre d'enseignement (onze éléments)

2. Auto-évaluation

Objectifs de l'auto-évaluation

L'auto-évaluation est le premier pas à accomplir en vue de constituer le dossier de certification.

Elle donne à l'institution l'occasion de se familiariser avec les six critères de qualité, sur lesquels repose toute la procédure de certification. Une bonne connaissance des critères de qualité facilitera la constitution du dossier de certification et permettra de se conformer exactement au contenu et aux exigences de la procédure.

Les exigences internes liées à la procédure de certification auront également un effet favorable sur le développement de la qualité d'une institution ; de plus, l'auto-évaluation fournira aussi à l'auditeur des indications importantes sur la façon dont les différents critères de qualité sont appliqués au sein de l'institution et dans quelle mesure ils ont déjà été concrétisés.

Contenu de l'auto-évaluation

L'auto-évaluation est tout particulièrement axée sur les points suivants :

- **dans quelle mesure les six critères de qualité sont-ils déjà respectés dans l'institution ?**
- **quels en sont les indicateurs concrets ?**

Il conviendra de préciser, en recourant chaque fois à des **indicateurs concrets**, de quelle manière les six différents critères de qualité sont déjà appliqués dans l'institution.

Critère 1 :	L'offre d'enseignement satisfait un besoin général d'enseignement de base dans les domaines de la musique, de la rythmique Jaques-Dalcroze, de la danse et du théâtre, ainsi que les besoins particuliers des élèves
Critère 2 :	Les acquis de l'enseignement ont un impact dans la durée
Critère 3 :	L'offre et les options pédagogiques sont transparentes
Critère 4 :	Les prestations sont efficaces et présentent un rapport coûts-prestations justifié
Critère 5 :	Les professeurs engagés sont qualifiés et compétents dans le domaine enseigné et dans le domaine pédagogique
Critère 6 :	L'école se soucie de l'assurance de la qualité et de son développement

3. Documentation sur l'institution et l'offre d'enseignement

La documentation repose sur l'explicitation de onze éléments. Chacun d'entre eux décrit un contenu spécifique de l'évaluation. Chaque élément peut se référer à un ou à plusieurs critères et faire appel à un ou plusieurs documents.

Éléments	Contenu	Critères concernés
1	Informations sur l'institution	1-3-4
2	Informations sur l'offre d'enseignement	1-2-3-4
3	Charte de l'institution	2-6
4	Organigramme / Diagramme des fonctions	6
5	Assurance et développement de la qualité	6
6	Profils de qualification, diplômes	5
7	Activités de formation continue, pédagogique	5
8	Retour direct d'informations aux professeurs	5
9	Orientation vers les besoins (généraux et des élèves)	1-2-4
10	Sélection des participants	1-4
11	Évaluation de l'offre (méthode, contrôles, mesures)	2-4-6

Les pages qui suivent fournissent des indications détaillées pour rassembler et organiser les différentes parties du dossier de certification d'une institution. Chaque page correspond à une partie et informe du contenu sur lequel portera l'évaluation. Chacun des contenus est décrit et complété par des informations sur le cadre de référence et fournit des conseils facilitant l'élaboration du dossier.

Les documents concrets à réunir dans le dossier de certification sont indiqués au bas de chaque page sous le titre **sources documentaires/indicateurs**. L'auditeur se basera sur ces documents pour évaluer dans quelle mesure l'institution satisfait les exigences de base pour chacun des six critères de qualité.

Élément 1 - Informations sur l'institution

Questions

- Les supports d'information font-ils clairement apparaître la possibilité de satisfaire un besoin particulier d'enseignement de base ?
- Les offres d'enseignement et les options pédagogiques éventuelles sont-elles présentées de façon transparente ?
- Les supports d'information permettent-ils de se faire une opinion sur l'orientation des prestations vers les groupes cibles, leur caractère économique, leur efficacité et leurs performances ?
- L'offre est-elle complémentaire aux autres offres ? Permet-elle la poursuite d'études dans des filières professionnelles ?
- L'institution a-t-elle des liens avec des établissements scolaires de proximité ?
- L'institution participe-t-elle à des actions de sensibilisation ? Produit-elle des concerts ?

Exigences de base

- Les prospectus, les offres, le site Internet, etc. doivent fournir aux participants potentiels ou aux organismes concernés une image aussi fidèle que possible de l'institution :
 - champ d'activité et objectifs de l'institution,
 - groupes cibles,
 - taille (étudiants, personnel),
 - instances soutenant l'institution, historique, importance de l'institution,
 - interlocuteurs et responsables,
 - conditions générales.

Sources documentaires / indicateurs

- Informations sur l'institution (exemples : prospectus, brochures, site Internet, autres supports présentant l'institution...).

Élément 2 - Informations sur les offres d'enseignement

Questions

- Les supports d'information font-ils clairement apparaître la possibilité de satisfaire un besoin particulier d'enseignement de base ?
- Les offres d'enseignement et les options pédagogiques éventuelles sont-elles présentées de façon transparente ?
- Les supports d'information permettent-ils de se faire une opinion sur l'orientation des prestations vers le public-cible, leur caractère économique, leur efficacité et leurs performances ?
- Les enseignements sont-ils accessibles à toutes les personnes capables de les suivre ?
- Des partenariats avec d'autres institutions, permettant aux élèves de compléter et d'enrichir leur formation, existent-ils ?

Exigences de base

- Les prospectus, la description détaillée des offres, les documents d'inscription, le site Internet, etc., doivent informer aussi clairement que possible les participants potentiels et les organismes intéressés, sur les contenus des offres d'enseignement, les groupes-cibles, les périodes de cours, les coûts, les conditions de retrait, les titres délivrés (le cas échéant)...
- La documentation sur l'offre d'enseignement exige également la présentation du descriptif des supports de cours utilisés, accompagnée d'une illustration à titre d'exemple.

Sources documentaires / indicateurs

- Documents (prospectus, brochures, site Internet...) décrivant tous les enseignements offerts au cours de l'année, destinés aux participants potentiels et aux organismes intéressés.
- S'il n'existe pas de prospectus sur les offres d'enseignement proposées, joindre à la place une brève description des offres.

Élément 3 - Charte de l'institution

Questions

- Les options pédagogiques sont-elles présentées de façon transparente ?
- Le souci de développer la qualité est-il manifeste ?
- La mission énoncée mentionne-t-elle un projet d'école s'appuyant sur des objectifs clairement définis, impliquant tous les acteurs de l'établissement ?
- Des objectifs artistiques et socioculturels complètent-ils la mission pédagogique ?

Exigences de base

- Une charte atteste qu'une institution cherche à définir concrètement son orientation et réfléchit à son avenir.
- On attend généralement d'une charte qu'elle remplisse les conditions suivantes :
 - elle montre l'image que l'institution a d'elle-même ;
 - elle est réaliste et peut être adaptée, au besoin ;
 - elle est bien structurée, courte et concise ;
- Une charte est généralement rédigée à la première personne du pluriel ; elle prend position, elle est validée et communiquée.
- Une charte comprend en général une déclaration sur les points suivants :
 - mission de l'institution, prestations et offres de l'institution,
 - conception de l'enseignement,
 - fondements pédagogiques,
 - vision de l'être humain,
 - culture d'entreprise, attitude, idées directrices,
 - orientation vers les besoins,
 - exigences, objectifs, perspectives d'avenir,
 - conception et objectifs en matière de qualité.

Sources documentaires / indicateurs

- Charte de l'institution, auteurs et date de validation ; bref descriptif des modalités qui en assurent la diffusion et vérifient l'adhésion des personnes concernées.

Élément 4 - Organigramme et diagramme des fonctions

Questions

- Les conditions de base pour l'assurance et le développement de la qualité sont-elles réunies ?

Exigences de base

- La forme d'organisation que se donne une institution est un élément important de l'assurance-qualité, dans la mesure où elle exerce une influence directe sur la manière dont tous les collaborateurs comprennent et perçoivent leurs rôles respectifs. L'organigramme représente – souvent de façon très simplifiée – la structure complète de l'institution.
- Un bon organigramme est adapté à l'échelle de l'institution et met en évidence :
 - l'organisation structurelle de l'institution,
 - la définition des sphères de responsabilités et de compétences,
 - la dotation en personnel,
 - la place attribuée aux différentes fonctions dans la structure d'ensemble, c'est-à-dire leur organisation hiérarchique,
 - la date d'entrée en vigueur.

Sources documentaires / indicateurs

- Organigramme (non obligatoire s'il y a moins de trois collaborateurs) et diagramme des fonctions.
- Description des postes, cahiers des charges.

Élément 5 - Assurance et développement de la qualité

Questions

- Le souci d'assurer et de développer la qualité est-il manifeste ?
- L'établissement maîtrise-t-elle l'auto-évaluation ?

Exigences de base

- L'assurance et le développement de la qualité d'une institution peuvent résulter de la mise en place d'un système reconnu de management de la qualité ou d'un instrument propre d'assurance qualité.
- Cette partie doit démontrer l'existence d'une réflexion sur la qualité au niveau de la direction de l'institution. Les enquêtes de satisfaction des élèves, par exemple, en sont des applications concrètes et seront rapportées dans d'autres parties. Ici, c'est le concept global qui est analysé.
- Si l'institution ne dispose d'aucun système formel de certification de management de la qualité, il convient de décrire quelle est sa conception de la qualité.
- La documentation doit illustrer :
 - les objectifs et les indicateurs principaux,
 - les exigences (par exemple : les objectifs de qualité découlant de la charte),
 - comment les collaborateurs sont investis dans le processus d'assurance qualité,
 - les processus et les instruments assurant la mise en œuvre du cycle de la qualité,
 - comment vérifie-t-on que les objectifs sont réalistes, qu'ils sont atteints et que les processus d'amélioration fonctionnent.

Sources documentaires / indicateurs

- S'il n'existe pas de système de certification de management de la qualité : description des procédures et instruments utilisés pour l'assurance de la qualité (documents illustrant à titre d'exemple comment le dispositif décrit est appliqué, par exemple supports utilisés, rapports d'évaluation, procès-verbaux de réunions où des mesures ont été discutées, mentionnant des décisions, leur application et le suivi de mesures, les résultats concrets...)
- Si un système de certification de management de la qualité a été mis en place, il suffit de joindre une copie du certificat, ainsi qu'une copie du dernier rapport d'audit.

Élément 6 – Profil de qualification des professeurs

Questions

- Quelles sont les qualifications (titres reconnus) et l'expérience exigées dans la matière enseignée ?
- Quelles sont les qualifications (titres reconnus), les compétences (aptitudes à remplir la fonction) et l'expérience, exigées dans le domaine pédagogique ?
- Existe-il plusieurs catégories de professeurs (par exemple : occasionnels et non occasionnels, consultants, remplaçants) ? Les exigences et procédures d'engagement sont-ils identiques pour toutes les catégories ?
- Si un professeur exerce dans un domaine où l'exigence de titres (dans la matière enseignée et/ou dans le domaine pédagogique) n'est pas possible, ou n'est pas opportune : quelles sont les exigences qui prévalent à l'engagement ? Quels sont les critères et les procédures permettant de vérifier que les exigences sont satisfaites ?
- Comment sont définies les responsabilités pédagogiques ? Par qui, et comment, sont-elles exercées ?

Exigences de base

- Les professeurs bénéficient d'un niveau minimal de qualifications et de compétences. Ainsi, chaque professeur doit posséder une qualification ou reconnaissance formelle dans son domaine spécifique d'enseignement et être compétent. Ces qualifications et compétences doivent être attestées.
- Les critères minimaux qui s'appliquent sont les suivants :
Les professeurs doivent bénéficier d'une qualification ou d'une reconnaissance pédagogique (titre minimum défini par l'institution ou niveau analogue reconnu par un collège de pairs comprenant en principe au moins un expert externe à l'école). L'encadrement pédagogique (personnes assurant la supervision, l'intervision, la mise à jour des connaissances des professeurs dans les domaines enseignés et pédagogiques) doit être assuré par une ou des personnes bénéficiant de compétences pédagogiques appropriées (qualifications reconnues ou niveau attesté par un collège de pairs comprenant en principe au moins un expert externe à l'école).
Si l'institution emploie des professeurs à titre occasionnel ou intérimaire, pour lesquels les exigences pédagogiques n'ont pas lieu d'être respectées, ces exceptions doivent être justifiées. Ces professeurs doivent bénéficier d'échanges au niveau méthodologique et didactique pour l'amélioration des compétences propres à l'enseignement aux enfants, adolescents et le cas échéant aux adultes (cf. élément 7).

Sources documentaires / indicateurs

- Profils, titres (ou compétences) et expérience exigés pour l'engagement des professeurs. Curriculum-vitae mentionnant notamment les établissements des études fréquentés, les principaux professeurs, le cas échéant les récompenses obtenues, la situation professionnelle.
- Profil, titres (ou compétences) et expérience exigés pour l'encadrement pédagogique.
- Descriptif du dispositif et de la procédure vérifiant à l'engagement que les professeurs bénéficient des qualités exigées (profils des personnes évaluant les candidats, règles et critères observés, procédures), modèle de conclusion attestant les niveaux reconnus.
- Listes des professeurs (au total et par catégorie, s'il existe plusieurs catégories), précisant pour chacun d'eux les titres (ou attestations) et l'expérience dans la matière enseignée, les titres (ou attestations) et l'expérience dans le domaine pédagogique.

Élément 7 - Activités de formation continue

Questions

- La qualité des professeurs est-elle continuellement actualisée, grâce à des formations continues en méthodologie, en pédagogie, ainsi que dans les matières enseignées ?

Exigences de base

- Les professeurs doivent attester de compétences méthodologiques, didactiques, sociales et professionnelles. Idéalement, une institution planifie ses activités de formation continue sur une certaine durée.
- La certification exige que les professeurs bénéficient régulièrement, c'est-à-dire au moins une fois par année, d'une formation continue interne ou externe dans la matière enseignée et/ou en pédagogie. Ceci est du ressort de la direction de l'institution qui gère une liste de toutes les activités de formation continue internes ou externes.
- Cette liste doit comporter au minimum les activités de formation continues formelles ou non formelles mais retenues par l'institution comme activités entrant dans le champ de la formation continue (par exemple : séance d'intervision consacrée à la matière enseignée ou à la pédagogie), ainsi que les noms des professeurs les ayant suivies.
- L'auditeur évaluera leur finalité et leur pertinence sur la base de la palette d'offres de formation de l'institution et du niveau de qualification des professeurs.

Sources documentaires / indicateurs

- Activités de formation continue suivies par les professeurs pendant l'année écoulée (par exemple sous forme de tableau récapitulatif ou sous forme de mise à jour des curriculum-vitae : nom du professeur, titre de la formation, organisateur, contenu, durée, titres éventuellement obtenus).

Élément 8 - Retour direct d'informations aux professeurs

Questions

- Les professeurs bénéficient-ils d'un retour d'informations ? Sous quelle forme ?
- Comment peut-on s'assurer que les mesures utiles ont été introduites et que leur efficacité a été contrôlée ?
- Des suivis de cours et des échanges avec les professeurs sont-ils régulièrement effectués ? Par qui ?
- A-t-on recours à différents instruments, conformes à la charte de l'institution ?
- L'engagement des professeurs, de même que leurs compétences dans la matière enseignée, en méthodologie et en didactique, sont-ils régulièrement évalués ?

Exigences de base

- Les retours d'information doivent être réguliers. De plus, il faut s'assurer que les mesures utiles, visant à corriger des dysfonctionnements sont introduites et appliquées.

Sources documentaires / indicateurs

- Concept de retour d'informations aux professeurs documenté (par exemple : rythme, moment, thèmes, objectifs, procédure).
- Plan des suivis de cours, comprenant la fonction et les qualifications des personnes qui les effectuent et les instruments utilisés.
- Le retour direct d'informations aux professeurs peut résulter de visites externes (direction de l'institution, collègues, comité de surveillance, autorités compétentes...) ou d'une enquête auprès des participants.
- Instruments utilisés par les personnes effectuant les suivis de cours (par exemple : aide-mémoire, grilles d'observation, check-lists...) ou pour les évaluations des participants (par exemple : questionnaires).

Élément 9 - Orientation vers les besoins généraux et ceux des élèves

Questions

- L'offre d'enseignement correspond-elle à un besoin général et aux besoins particuliers des usagers ?
- Quel est le public-cible, quelles sont ses caractéristiques ?
- Qui sont les "concurrents" de l'institution ? Quelles sont leurs caractéristiques ?
- En quoi l'institution se distingue-t-elle d'eux ? Comment ?
- Les offres d'enseignement et les options pédagogiques sont-elles présentées de façon transparente ?
- La prestation est-elle orientée vers le public-cible, est-elle économique et efficace?

Exigences de base

- De bonnes offres d'enseignement sont adaptées aux besoins et tiennent compte de la demande exprimée par le public-cible ou les mandants.
- La demande résulte des besoins individuels des personnes et des exigences de la société. L'orientation de l'institution vers les besoins sera analysée en fonction de :
 - la clarté de la définition du public potentiel et de la connaissance des écoles s'adressant au même public ;
 - la démarche mise en œuvre pour les analyses des besoins, tenant compte du public potentiel et de la "concurrence".

Sources documentaires / indicateurs

- Description des élèves potentiels et distinction de la "concurrence".
- Documentation sur la méthode d'analyse des besoins.
- Satisfaction générale des élèves et mandants (méthode et résultats).
- Exemple de traitement d'une réclamation, ou doléance, et suite qui lui a été donnée.

Élément 10 - Sélection des participants

Questions

- Peut-on s'attendre à une prestation orientée vers l'attente des élèves et des mandants, efficace et économique ?
- Comment l'institution vérifie-t-elle que les personnes intéressées remplissent les pré-requis nécessaires pour fréquenter des enseignements ou suivre les cursus envisagés ?

Exigences de base

- Afin d'évaluer les pratiques de sélection de l'institution, les aspects suivants de la procédure seront examinés :
 - méthodes utilisées et responsabilité de la sélection (s'il y a lieu),
 - clarté de la définition des pré-requis exigés pour suivre l'enseignement offert et possibilité de les évaluer objectivement ;cette définition doit être appropriée, univoque et compréhensible.

Sources documentaires / indicateurs

- Définition des pré-requis.
- Description de la procédure de sélection avec exemple (s'il y a lieu).

Élément 11 - Évaluation de l'offre

Questions

- La conscience et la connaissance du développement de l'assurance qualité sont-elles manifestes ?
- Il est impératif d'évaluer tous les enseignements offerts, de façon régulière. Les divers critères d'évaluation des institutions doivent être régis par :
 - un concept d'évaluation (qu'est-ce qui doit être évalué ? Méthode utilisée pour évaluer les enseignements ? Instruments ? Fréquence ?)
 - une mise en pratique du concept (quelles sont les procédures utilisées ?)
- La documentation sur les méthodes d'évaluation interne d'un enseignement s'inscrit-elle dans un cycle de qualité (planification, réalisation, analyse et réflexion, mesures d'amélioration) ?

Exigences de base

- Des évaluations systématiques sont planifiées.
- Elles précisent les valeurs mesurées en fonctions d'objectifs définis et d'indicateurs opportuns (par exemple : efficacité, caractère économique, satisfaction des élèves ou des mandants, durabilité de l'acquis de l'enseignement, résultats atteints...).
- Sont définies les modalités :
 - de réalisation : rythme, moment de la saisie d'informations, processus, méthodes d'évaluation, instruments de saisie des données (par exemple : formulaires, canevas d'entretiens...);
 - d'analyse : processus (qui, quand, comment, interprétation des résultats) ;
 - de réflexion (sur l'évaluation elle-même, non sur ses résultats) : les modalités d'évaluations (planification, méthode, moyens) permettent des conclusions et la prise de mesures (préventives, d'amélioration ou correctives) pertinentes.

Sources documentaires / indicateurs

- Documentation sur le concept d'évaluation des enseignements.
- Méthodes d'évaluation des enseignements.
- Évaluation : résultats, mesures (préventives, d'amélioration, correctives).
- Explication, si aucune conséquence ou mesure.
- Concept de controlling, s'il existe.
- Statistiques pertinentes (par exemple : effectifs par enseignement, taux de réussite ou d'abandons) sur une période de quatre ans.