MANUEL QUALITE POUR L'ACCOMPAGNEMENT A LA V.A.E.

(Document de réponse au cahier des charges)

L'audit qualité aura pour objectif de déterminer si les activités et les résultats constatés en matière de qualité sont en conformité et satisfont aux exigences du cahier des charges du label, et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon efficace et apte à atteindre les objectifs qualité.

A travers la rédaction de ce document de réponse au cahier des charges, vous aurez à faire la preuve de la mise en œuvre des objectifs qualité et des spécifications du cahier des charges ;vous préciserez notamment quelles sont vos « sources de preuves », autrement dit, dans quels documents ou autres sources, l'auditeur trouvera les informations dont il aura besoin. Vous préciserez quels indicateurs il pourra y trouver, et à quels objectifs qualité du cahier des charges ces indicateurs se réfèrent..

Dans ce document, la notion « d'entité » désigne :

- la structure qui réalise l'accompagnement, quand celle-ci comporte un seul établissement ?

- un service, ou un établissement de la structure, quand elle en comporte plusieurs.

En effet, les audits portent sur des entités, et non pas sur des structures dans leur ensemble, et le label est donc attribué à ces entités.

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

1. PRÉSENTATION DE VOTRE STRUCTURE

1.1. Identité et coordonnées

Raison sociale ou dénomination :

Forme juridique :

Adresse postale :

Téléphone :

Adresse e-mail :

Adresse du site WEB :

Dirigeant(e)/Responsable (Identité, fonction, adresse e-mail)

1.2. Domaines d'activité :

Structure dont l'activité est exclusivement consacrée à l'accompagnement à la VAE Oui ☐ Non ☐

Structure développant différentes activités Oui ☐ Non ☐

→ indiquez la nature des autres activités exercées par la structure

1.3. Organisation interne

La structure comporte une seule entité Oui ☐ Non ☐

La structure comprend plusieurs entités distinctes (services, établissements)

Oui ☐ Non ☐

Si oui, nombre d'entités composant la structure :

Insérez ici un **organigramme** ou tout schéma permettant de visualiser les composantes de la structure**. Faites clairement apparaître la fonction d'animation de la qualité** (cf. ci-dessous,

& 2.2.2.).

1.4. <u>Entité candidate à l'expérimentation</u> : (*A renseigner si les informations diffèrent de celles mentionnées en 1.1.)*

Dénomination

Adresse postale :

Téléphone :

Adresse e-mail :

Adresse du site WEB :

<u>Personne de contact pour le projet "SiQuCAE"</u> (Identité, fonction, téléphone, adresse e-mail)

<u>1.4. Autres informations</u> :

Mentionnez ici de manière synthétique les informations relatives à l'activité d'accompagnement à la VAE mises en œuvre par l'entité candidate à l'expérimentation :

- ✓ volume d'activité annuel d'accompagnements à la VAE ,
- ✓ répartition des bénéficiaires de l'accompagnement :
  - selon la situation : (demandeurs d'emploi/salariés/ travailleurs non salariés/autres) :
  - selon le niveau de formation(dernière classe suivie ou dernier diplôme obtenu) :
- ✓ répartition des actions d'accompagnement :
  - dans le cadre de démarches mises en œuvre par des entreprises
  - hors démarches d'entreprise (candidatures individuelles):
- ✓ moyens humains alloués à l'accompagnement. Précisez ici les modalités de répartition des temps individuels et/ou collectifs d'accompagnement, et le ratio. Indiquez tous ratios susceptibles d'apprécier le rapport entre les temps dédiés à l'accompagnement et le nombre de candidats en cours d'accompagnement.

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

2. POLITIQUE QUALITÉ

2.1. Orientations et objectifs généraux

Précisez ici quels sont pour la direction les enjeux et la (les) raisons d'être de la démarche de labellisation ? Quelle place et quel fonction la direction attribue-t-elle à cette démarche qualité dans la stratégie de la structure ?

2.2. Engagements de la direction

2.2.1. Engagement vis--vis de la démarche de labellisation

Qu'entend-elle faire à son niveau pour apporter son appui à la démarche, afin que l'entité dispose des moyens humains et matériels pour la réaliser ?
A quelle fréquence est organisée la revue de direction [1] ? Quel est son contenu et quels sont ses objectifs ?

Exemple

① *« La direction vérifie, lors de la revue de direction, l'adéquation de la politique décrite dans le manuel en suivant l'atteinte des objectifs qualité du cahier des charges et l'évolution des indicateurs. »*
② *« La direction, en accord avec l'animateur qualité et tout autre personnel nécessaire, détermine les besoins en ressources humaines et matérielles et les éventuelles modifications de la politique qualité »*
③ *« La direction fixe les délais pour l'atteinte des objectifs qualité »*
④ *« Elle conclut sur l'efficacité et l'efficience de la politique qualité. »*

Le (la) signataire devra pouvoir apporter à l'auditeur les preuves de ces affirmations

[1] Revue de direction : évaluation formalisée, effectuée par la direction au plus haut niveau, de l'état et de l'adéquation du système qualité par rapport à la politique qualité et ses objectifs.

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

2.2.2. Engagement pour l'animation de la démarche

Qui est désigné pour animer la démarche de labellisation ? Quelle est sa mission, et quelles sont ses attributions ? Qui est désigné pour assurer cette fonction en cas d'absence de l'animateur(rice) qualité ?

La mission et les attributions peuvent être formalisés directement ci-dessous ou bien être contenus dans un document (ex : fiche de fonction) à insérer/annexer ici.

2.2. 3. Engagement envers le personnel de l'entité

A quoi s'engage la direction pour que le personnel soit informé et impliqué dans la démarche ? Quelle sera la composition du groupe « qualité interne » ?

Précisez comment la direction entend s'y prendre pour que cet engagement soit respecté. Il faudra apporter à l'auditeur les preuves de cette affirmation. Ces informations peuvent être formalisées directement ci-dessous ou bien être contenues dans un document à insérer/annexer ici.

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

3. DÉONTOLOGIE

Quelles sont les règles déontologiques que le personnel de l'entité et les éventuels prestataires externes se doivent de respecter envers les bénéficiaires et les autres acteurs concernés par les actions d'accompagnement à la VAE ?

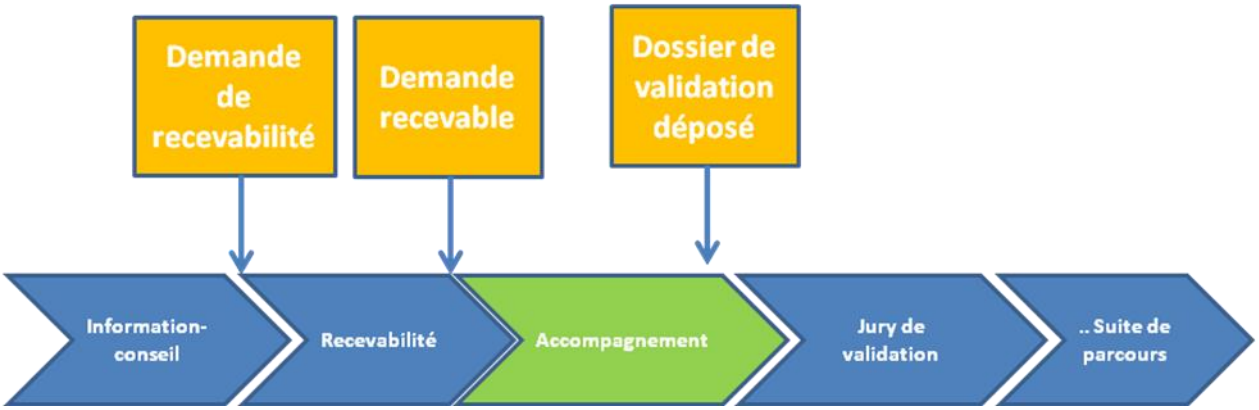
Ces informations peuvent être formalisées directement ci-dessous ou bien être contenues dans un document à insérer/annexer ici.

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

4. DESCRIPTION DE L'ACCOMPAGNEMENT MIS EN OEUVRE AU SEIN DE L'ENTITÉ

4.1. Schéma général de l'accompagnement

Représentez les différentes étapes du parcours d'accompagnement et leur enchaînement, dans un schéma global. Il doit décrire la partie marquée en vert ci-dessous.



Il doit donner à l'auditeur une vision précise des différentes étapes et de ce qui s'y fait.

Pour information, le cahier des charges du label définit 7 processus, dont 3 processus-clé (PC), 2 processus-supports (PS), et 2 de management de la qualité (AQ et PQG) :

1. PC 1 : L'accueil et l'information des candidats après la notification de recevabilité, au démarrage de l'accompagnement,
2. PC 2 : La confirmation de l'engagement du candidat dans sa démarche de VAE,
3. PC 3 : L'accompagnement,
4. PS 1 : La gestion des ressources humaines,
5. PS 2 : la gestion des moyens logistiques et documentaires,
6. AQ : amélioration continue de la qualité,
7. PQG : politique qualité générale.

Pour réaliser le schéma, il n'est pas obligatoire de reprendre tel quel le découpage en 7 processus mentionné ci-dessus. En effet, il est possible que votre propre découpage des étapes de l'accompagnement soit différent. Votre schéma doit reconstituer le « parcours-client », qui correspond au parcours type que suit un candidat dans sa relation et ses interactions avec l'entité qui réalise l'accompagnement à la VAE. Par exemple, il vaut mieux découper le processus « Accompagnement » en 2 étapes, si vous faites une distinction entre la phase d'accompagnement à la réalisation du dossier de validation et la phase de préparation au jury.

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

4.2. Schémas détaillés des étapes correspondant aux processus-clé 1, 2 et 3

Présentez chaque étape, selon votre propre découpage en vous basant sur le tableau ci-dessous.

Etape :	*Mentionner ici l'intitulé de l'étape de l'accompagnement*					
1	2	3	4	5	6	
Objectif(s) qualité du cahier des charges	**Actions mises en œuvre**	**Indicateurs**	**Annexes**	**N° des annexes**	**Commentaires**	"Résultats visés"
Mentionner ici (copier/coller) le ou les objectifs qualité du cahier des charges qui correspondent à l'étape de l'accompagnement mentionnée plus haut	*Mentionner ici les actions mises en œuvre pour atteindre le(s) objectifs qualité cités dans la colonne 1 - Préciser éventuellement les actions préventives et/ou correctrices qui sont prévues afin de prévenir/traiter d'éventuels dysfonctionnements*	*Mentionner ici le(s) indicateurs qualité et/ou d'alerte qui vous permettent d'évaluer l'atteinte du (des) objectifs qualité mentionnés dans la colonne 1*	*Lister ici les documents/outils dont vous vous servez pour réaliser les actions mentionnées dans la colonne 2*	*Numéroter ces annexes et prévoir un sommaire des annexes*	*Ajouter si besoins des commentaires et explications à l'usage de l'auditeur*	*Facultatif et "pédagogique" : formuler ici, à votre convenance, le(s) résultats que vous escomptez atteindre à travers les actions citées dans la colonne 2 (ce exercice revient à reformuler les objectifs qualité du cahier des charges et vérifier leur cohérence avec ces résultats*
		Se reporter éventuellement au chapitre 5 de ce document de réponse				

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

4.3. Schémas des processus-supports

Vous pouvez adopter le même type de présentation que ci-dessus ou adopter une présentation à votre convenance. Néanmoins, veillez à rappeler le(s) objectif(s) qualité du cahier des charges.

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

5. Indicateurs qualité et supports de preuves à fournir

Vous n'aurez rien à mentionner dans cette partie du document. Il s'agit simplement d'un guide pour vous aider à le renseigner.

Vous aurez à annexer à ce document les documents qui tiennent lieu de preuves … (documents, fichiers électroniques, pages WEB, …) contenant les informations permettant d'attester de la réalité et de la conformité des éléments mentionnés dans les fiches descriptives des processus.

Pour chaque processus, vous trouverez dans les tableaux ci-dessous des idées de document susceptibles de contenir le type de preuves à fournir à l'auditeur, et une série d'indicateurs qualité et d'indicateurs d'alerte à relever.

5.1. PC 1 : L'accueil et l'information des candidats après la notification de recevabilité, au démarrage de l'accompagnement

Indicateurs qualité	**Sources de preuves à fournir (à titre indicatif)**	
Délai date appel/date entretien de 1° information	**Documents d'information/communication**	**Documents contractuels**
Complétude des informations contenues dans le document de présentation	Document de présentation de la structure/de l'entité et de la prestation d'accompagnement	
Indicateurs d'alerte	**Documents de traçabilité**	**Supports d'évaluation**
Taux d'appels sans suivi	Cahier des réclamations Registre de suivi des appels	Fiches d'enquête de satisfaction
	Attestations	

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

5.2. PC 2 : La confirmation de l'engagement du candidat dans sa démarche de VAE

Indicateurs qualité	**Sources de preuves à fournir (à titre indicatif)**	
Satisfaction/besoin de soutien-remotivation	**Documents d'information/communication**	**Documents contractuels**
		Contrats d'engagements réciproques
Indicateurs d'alerte	**Documents de traçabilité**	**Supports d'évaluation**
Taux, moment(s) et causes d'abandons en cours d'accompagnement	Document individuel de suivi de l'accompagnement Relances écrites	Fiches d'enquête de satisfaction
	Attestations	

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

5.3. PC 3 : L'accompagnement

Indicateurs qualité	**Sources de preuves à fournir (à titre indicatif)**	
Ratio dossiers de validation débutés/déposés auprès du certificateur Nombre de candidats accompagnés par accompagnateur (en file active)	**Documents d'information/communication**	**Documents contractuels**
Indicateurs d'alerte	**Documents de traçabilité**	**Supports d'évaluation**
Cas de non respect des engagements pris par l'entité Taux, moment(s) et causes d'abandons en cours d'accompagnement Planning des rendez-vous non respecté	Dossier individuel de suivi de l'accompagnement Plannings des accompagnements (entretiens, retours sur dossiers de validation,…) Documents-retours sur les versions du dossier de validation Plannings des personnels chargés de l'accompagnement Cahier des réclamations Date (période) de dépôt du dossier de validation/date (période) de la session de préparation au jury	Fiches d'enquête de satisfaction
	Attestations	
	Feuilles d'émargements/séances d'accompagnement	

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

5.4. PS 1 : La gestion des ressources humaines

Indicateurs qualité	**Sources de preuves à fournir (à titre indicatif)**	
	Documents d'information/communication	**Documents contractuels**
Nature, bénéficiaire(s) des actions de professionnalisation et taux de recours (% MSB ou nombre d'heures de professionnalisation/nombre d'heures travaillées – 3 exercices précédents)	Fiches descriptives des actions de professionnalisation Guides de bonnes pratiques et autres ressources méthodologiques/accompagnement à usage interne	Convention ou accord d'entreprise Conventions de formation Fiches de synthèse/entretiens de progrès
Indicateurs d'alerte	**Documents de traçabilité**	**Supports d'évaluation**
Défauts de réalisation du plan de professionnalisation	Profil et procédure de recrutement des personnels chargés de l'accompagnement Fiches de fonction du personnel chargé de l'accompagnement Plan de formation et de professionnalisation Comptes-rendus de réunions	Bilans d'actions de professionnalisation
	Attestations	
	Attestations de formation ou autres documents attestant la validation de compétences du personnel	

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

5.5. PS 2 : la gestion des moyens logistiques et documentaires

Indicateurs qualité	**Sources de preuves à fournir (à titre indicatif)**	
	Documents d'information/communication	**Documents contractuels**
Disponibilité des locaux Actualisation de la documentation	Inventaire des ressources (ouvrages, documents) et des sources documentaires (ex :liens hypertextes/WEB)	
Indicateurs d'alerte	**Documents de traçabilité**	**Supports d'évaluation**
Cas de non accessibilité de locaux et/ou de moyens matériels	Planning d'occupation des locaux et des moyens informatiques accessibles aux candidats Abonnements Outil/document de signalement des mises à jour Registre de signalement des dysfonctionnements /logistique & ressources documentaires	Fiches d'enquête de satisfaction
	Attestations	

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com

5.6. AQ : l'amélioration continue de la qualité

Indicateurs qualité	**Sources de preuves à fournir (à titre indicatif)**	
	Documents d'information/communication	**Documents contractuels**
Contenu de la fiche d'enquête de satisfaction : fiabilité et pertinence des indicateurs Nombre/fréquence/taux de participation aux réunions qualité rapporté au nombre d'accompagnements effectués par année Envoi et traitement systématique de l'enquête de satisfaction	Document de réponse au cahier des charges du label	
Indicateurs d'alerte	**Documents de traçabilité**	**Supports d'évaluation**
Dysfonctionnements relevés et non suivis d'actions correctives ou non résolus /PC 1 à 3 et PS 1 et 2	Compte-rendus de réunions du groupe qualité interne Cahier de réclamations Tableau de bord des accompagnements + Rapport d'analyse des causes d'abandons (→ compilation des dossiers de suivi des accompagnements)	Synthèse des enquêtes de satisfaction
	Attestations	

5.7. PQG : politique qualité générale

Indicateurs qualité	**Sources de preuves à fournir (à titre indicatif)**	
Nombre/fréquence de la revue de direction	**Documents d'information/communication**	**Documents contractuels**
	Compte rendu de revue de direction	
Indicateurs d'alerte	**Documents de traçabilité**	**Supports d'évaluation**
Taux, moment(s) et causes d'abandons en cours d'accompagnement	Fiche de fonction de l'animateur(rice) qualité Compte rendus de revues de direction Plan d'amélioration de la qualité Comptes-rendus des actions correctives	Rapports d'audits internes
	Attestations	
	Charte qualité signée Autre certification qualité obtenue	

Contact : CRIF Formation & Conseil
14, rue Luc BRETON – 25000 – BESANCON
Tél : 03.81.81.35.37. E-mail : crif@crif-formation.com