

## LABEL QUALITE FRANÇAIS LANGUE ETRANGERE

### Feuille de route

Auditeur responsable de l'audit : .....

Co-auditeur : .....

Centre à auditer : ..... - ..... - .....

Dates de la mission d'audit : du .....

#### 1. Constitution des binômes et mutualisation des compétences

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

Il est rappelé que :

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

**Le co-auditeur** évaluera les composantes méthodologiques et pédagogiques du dispositif de cours audité à partir des domaines E (Enseignants) et F (Formations, enseignement).

**La conduite de l'audit** sera menée par l'auditeur responsable de l'audit après concertation avec le co-auditeur lors de la phase préparatoire.

#### 2. Conflit d'intérêt

Avant d'accepter une mission d'audit, les auditeurs sont tenus de signaler à l'opérateur tout type de conflit d'intérêt potentiel avec le centre audité : ancien employeur, projet en commun avec le centre audité, appartenance au même groupement professionnel...

#### 3. Organisation de la mission d'audit

L'auditeur responsable de l'audit et le co-auditeur s'engageront dans le cadre de ce processus à :

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

#### 4. Préparation de la mission d'audit

L'auditeur responsable de l'audit et le co-auditeur s'engageront à analyser la grille d'auto-évaluation du centre à auditer et vérifieront ensemble si

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

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

## 5. Mission d'audit

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

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

L'auditeur responsable de l'audit et le co-auditeur devront consigner les éléments de preuve recueillis dans leur manuel d'audit. Les informations figurant dans ce document sont strictement confidentielles et ne peuvent être communiquées à quiconque.

Si les dossiers consultés pendant l'audit ne permettent pas d'attester de la conformité de l'ensemble des critères critiques, l'opérateur en sera informé dans les meilleurs délais. Un point de vigilance sera toujours apporté à ces critères incontournables.

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

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

## 6. Rédaction du rapport d'audit

L'auditeur responsable de l'audit rédigera les commentaires des critères appartenant aux domaines A, L et G.

Le co-auditeur rédigera les commentaires des critères appartenant aux domaines E et F.

Après la clôture de la mission, les deux auditeurs se concerteront afin de valider l'ensemble des commentaires et des valeurs attribuées.

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

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

Le document finalisé sera envoyé par l'auditeur responsable de l'audit par courrier électronique à l'opérateur, au moins 48 heures avant le rendez-vous fixé pour la restitution d'audit.

L'auditeur responsable de l'audit aura pris connaissance de la date de la réunion de la commission interministérielle de labellisation afin de pouvoir s'organiser et permettre à l'opérateur d'instruire le dossier dans les délais.

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

L'auditeur responsable de l'audit participera à la réunion de validation du rapport d'audit et de la recommandation que l'opérateur organisera dans ses locaux ou à distance (téléphone, visioconférence).

Ensemble, ils procéderont aux vérifications formelles des documents du centre audité avant que le dossier de ce dernier ne soit instruit auprès de la commission interministérielle de labellisation.

L'auditeur responsable de l'audit remettra à l'opérateur son manuel d'audit utilisé lors de la mission d'audit, le document de visite d'audit, le formulaire de recommandation, la feuille de route signés.

L'auditeur responsable de l'audit conservera une copie de ces documents.

Le co-auditeur transmettra également son manuel d'audit.

## 8. Mise en place du contrôle qualité

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

Sèvres, le \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Signature de l'auditeur responsable de l'audit

Signature du co-auditeur