

Consignes applicables aux auditrices / auditeurs et aux organismes de certification

15 avril 2019



Une initiative de kibesuisse
et Jacobs Foundation

Table des matières

1	Consignes applicables aux auditrices / auditeurs	3
1.1	Compétences de l'auditrice / de l'auditeur	3
1.2	Obligation de s'abstenir d'une activité d'audit	3
2	Conditions d'accréditation pour les auditrices / auditeurs et règles applicables au maintien de l'accréditation.....	4
2.1	Critères d'accréditation.....	4
2.2	Formations obligatoires et examen.....	4
2.3	Visites accompagnées	5
2.4	Prestation insuffisante au cours d'une visite accompagnée.....	5
3	Consignes applicables aux organismes de certification.....	5
4	Portail d'audit	6
5	Délais.....	6
6	Examen technique et attribution de l'homologation	6
6.1	Décision de réaliser un audit de suivi ou de réitérer l'audit.....	6
6.2	Conservation des documents et devoir d'annonce.....	6
7	Assurance qualité et rapport de la Direction de programme	7
8	Confidentialité	7

1 Consignes applicables aux auditrices / auditeurs

1.1 Compétences de l'auditrice / de l'auditeur

L'auditrice / l'auditeur doit avoir les compétences suivantes :

- Études supérieures dans le domaine de la puériculture ou de la pédagogie (formation au niveau Ecole supérieure ou Haute école spécialisée souhaitée) ou pédagogue à l'école enfantine, primaire, ou bien une longue expérience de la direction d'une structure d'accueil de jour au cours des 5 à 10 dernières années
- Expérience pratique en structure d'accueil ou autour de ce domaine au cours des 5 à 10 dernières années
- Qualités personnelles conformément à la norme ISO 19011, § 7.2
 - a) Être intègre : être juste, attaché à la vérité, sincère, honnête et discret / discrète ;
 - b) Être ouvert-e : être soucieux / soucieuse de prendre en considération des idées ou des points de vue différents ;
 - c) Être diplomate : faire preuve de tact dans les relations humaines ;
 - d) Avoir le sens de l'observation : être activement attentif / attentive aux activités et à leur environnement physique ;
 - e) Être perspicace : appréhender et comprendre instinctivement les situations ;
 - f) Être polyvalent : avoir de la facilité à s'adapter à différentes situations ;
 - g) Être tenace : être persévérant-e, concentré-e sur l'atteinte des objectifs ;
 - h) Être capable de prendre des décisions : être capable de tirer en temps voulu des conclusions fondées sur un raisonnement et une analyse logiques ; et
 - i) Être autonome : il/elle agit et travaille de son propre chef tout en établissant des relations efficaces avec les autres.
- Avoir une bonne capacité d'organisation
- Être disponible / joignable pour toutes les parties impliquées
- Être capable de mener l'audit en utilisant la terminologie des structures d'accueil de jour et de rédiger un rapport complet
- Maîtriser la technique de l'audit (selon la norme ISO 19011:2011)
- Être prêt-e à mener un minimum de 20 audits par an, et en mesure de le faire.

1.2 Obligation de s'abstenir d'une activité d'audit

Chaque auditrice / auditeur s'astreint à respecter les impératifs suivant pour tout audit (ou audit de suivi, réitération, renouvellement) :

- Ne pas mener ou avoir mené d'autre activité ou proposer d'autres services spécifiques à l'entreprise comme par ex. conseil dans le domaine du développement qualité, de la gestion qualité, de l'assurance-qualité etc. auprès des institutions dont elle / il a la charge au cours des 2 dernières ou des 2 prochaines années.
- Ne pas mentionner d'activités parallèles susceptibles d'être proposées aux institutions dont elle / il a la charge au cours de l'audit (pendant au moins 2 ans après le dernier audit).
- Les activités d'audit n'ont aucune influence sur les autres activités de l'auditrice / auditeur.
- Ne pas entretenir de relation professionnelle directe dans l'entourage des institutions dont elle / il a la charge; ne pas avoir ses enfants pris en charge par ces institutions.
- Ne pas avoir d'engagement politique (excepté au niveau communal).

Chaque auditrice / auditeur fait connaître, dès l'attribution des institutions à auditer, tout éventuel détail incompatible avec les présentes consignes. L'auditrice / auditeur a le droit et le devoir de refuser un mandat, c'est à dire de se retirer, si ne pas le faire risque d'éveiller le soupçon d'un conflit d'intérêts.

L'organisme de certification désigne un-e nouvel-le auditeur / auditrice après consultation de l'institution.

En cas de non-respect des restrictions applicables à l'activité d'audit, l'auditrice / auditeur se verra retirer son accréditation et un nouvel audit sera mené auprès de l'institution concernée aux frais de l'organisme de certification.

2 Conditions d'accréditation pour les auditrices / auditeurs et règles applicables au maintien de l'accréditation

2.1 Critères d'accréditation

L'accréditation en tant qu'auditrice / auditeur est accordée aux personnes dotées des compétences nécessaires, ayant suivi avec succès les formations obligatoires, et qui se qualifient en effectuant au moins un audit accompagné et évalué par an.

Les candidat-e-s à la fonction d'auditrice / auditeur déposent leur demande d'accréditation auprès de l'organisme de certification, accompagnée de leur CV et des documents attestant de leur compétence. Un-e candidat-e ne peut pas être accrédité directement, indépendamment d'un organisme de certification.

Une auditrice / un auditeur peut travailler pour plusieurs organismes de certification, avec l'autorisation de ceux-ci.

Les organismes de certification peuvent consulter la Direction de programme de QualiIPE en cas de doute raisonnable concernant les compétences et l'impartialité d'un-e candidat-e à la fonction d'auditrice / d'auditeur.

Si les critères ne sont manifestement pas remplis, la demande est rejetée par le biais d'une décision motivée, ou l'accréditation en tant qu'auditrice / auditeur retirée.

L'organisme de certification décide du moment où l'auditrice / l'auditeur mènera son premier audit tout-e seul-e. Dans tous les cas, la qualification des auditrices / auditeurs passe par les formations obligatoires et par une visite accompagnée par la Direction de programme, suivie d'une autorisation de celle-ci.

L'organisme de certification se doit d'informer la Direction de programme à l'avance de la qualification prévue, afin de pouvoir organiser la formation et la visite accompagnée selon les préférences de cet organisme.

Les candidat-e-s à la fonction d'auditrice / d'auditeur ne sont pas habilités à mener seul-e-s un audit sans avoir suivi la formation obligatoire, effectué la visite accompagnée par la Direction de programme de QualiIPE et reçu l'autorisation de celle-ci.

2.2 Formations obligatoires et examen

Les formations et examens sont organisés et menés par la Direction de programme.

La formation initiale obligatoire (2 à 3 jours) pour les nouvelles auditrices et les nouveaux auditeurs se conclut par une épreuve écrite qui doit être réussie.

Lors des formations annuelles de suivi (1 à 2 jours par an), des épreuves pourront avoir lieu, qu'il conviendra de réussir.

Il est possible de retenter l'épreuve deux fois sans être obligé-e de suivre une formation.

Au bout de trois tentatives soldées par un échec, le candidat auditeur / la candidate auditrice doit attendre deux ans au minimum à partir de la date du dernier examen avant de retenter l'épreuve.

La formation initiale obligatoire pour les nouvelles auditrices et nouveaux auditeurs doit avoir été achevée avec succès avant l'organisation de la première visite accompagnée.

Si une auditrice / un auditeur a été empêché d'assister à une formation de suivi obligatoire, un délai maximal de 6 mois lui est accordé pour prévoir une formation supplémentaire à ses propres frais, en s'organisant avec la Direction de programme de QualiIPE. Passé ce délai, la Direction de programme est en droit de lui retirer l'accréditation.

L'organisme de certification prend en charge le coût des formations obligatoires.

2.3 Visites accompagnées

Avant l'accréditation définitive, et une fois celle-ci obtenue, chaque auditrice / auditeur effectue au minimum une fois par année une visite d'institution accompagnée et évaluée par la Direction de programme. La Direction de programme désigne pour cette visite des expert-e-s au fait de la méthodologie de l'audit et du contenu de la Norme QualiIPE.

Le nombre de visites de suivi dépend de la prestation de l'auditrice / auditeur, des commentaires émis par les différentes parties et du nombre d'audits réalisés. La Direction de programme se réserve le droit d'édicter des règles spécifiques. L'organisme de certification prend en charge le coût des visites accompagnées.

2.4 Prestation insuffisante au cours d'une visite accompagnée

Si la prestation de l'auditrice ou auditeur est insuffisante, des mesures sont définies, des visites accompagnées supplémentaires pouvant être organisées. En cas de réitération des insuffisances, la Direction de programme est en droit de suspendre l'auditrice ou l'auditeur avec effet immédiat, jusqu'à ce que les lacunes constatées aient été comblées.

Le déroulement de ces visites accompagnées est consigné par écrit à l'aide d'un formulaire fourni par la Direction de programme.

L'organisme de certification prend en charge le coût de ces visites.

La manière dont ces lacunes doivent être comblées est déterminée exclusivement par la Direction de programme de QualiIPE.

Si les lacunes ne peuvent être corrigées ou ne l'ont pas été suffisamment, l'auditrice / auditeur se voit retirer son accréditation avec effet immédiat. Les auditrices et auditeurs dans ce cas doivent attendre 2 ans au minimum avant de formuler une nouvelle demande d'accréditation.

3 Consignes applicables aux organismes de certification

Les organismes de certification sont garants du caractère impartial et professionnel de l'audit et de son déroulement conformément aux les termes du protocole.

L'organisme de certification met au moins une collaboratrice ou un collaborateur (membre de l'équipe technique) à disposition pour les activités de vérification technique et de certification.

Les membres de l'équipe technique de l'organisme de certification s'obligent à assister, à leurs frais, aux formations organisées pour les auditrices et auditeurs par la Direction de programme.

Les membres de l'équipe technique sont tenus d'effectuer un examen au même titre que les auditrices / auditeurs (le barème appliqué étant différent).

Les responsables techniques de décision doivent disposer d'une expérience relative au domaine de la gestion qualité, telle la norme ISO 9001, et disposer d'une connaissance approfondie de la méthodologie de l'audit selon la norme ISO 19011:2011.

Une auditrice / un auditeur accrédité-e peut assumer cette tâche, à la condition qu'elle / il ne participe pas aux différents audits concernés en sa qualité d'auditrice / d'auditeur.

4 Portail d'audit

Les rapports d'audit doivent être rédigés selon le format établi par la Direction de programme. Les frais d'acquisition nécessaires à l'accès au portail d'audit doivent être assumés par l'organisme de certification.

5 Délais

Les audits (quel qu'en soit le type) doivent faire l'objet d'un rapport complet sur le portail d'audit dans les 14 jours suivant leur réalisation.

L'examen technique et la certification doivent intervenir 14 jours après réception du rapport d'audit. Ce délai est valable tant pour les audits de certification et de renouvellement que pour les audits de suivi.

L'institution est informée de la décision de l'organisme de certification au plus tard 4 semaines suivant la date de l'audit.

Dans le cas des audits de certification ou de renouvellement, le processus doit être achevé au plus tard 4 à 8 semaines suivant la date de l'audit (quelle qu'en soit l'issue). Les étapes sont mentionnées sur le portail d'audit (autorisation de certifier et date d'attribution de l'homologation).

Dans le cas des audits intermédiaires, le processus doit être achevé au plus tard dans les 4 semaines suivant la date de l'audit. Les étapes sont mentionnées sur le portail d'audit (autorisation de publier le rapport d'audit).

Un laps de temps de 20 jours ouvrés doit être ménagé afin de permettre à l'institution de confirmer son assentiment aux constats et aux conclusions de l'audit, avant ou après décision de l'organisme de certification.

6 Examen technique et attribution de l'homologation

Les membres de l'équipe technique chargés de l'examen et de l'attribution de l'homologation travaillent selon les modalités de l'organisme de certification. Ils sont nommés expressément. Ces personnes ne doivent pas participer aux différents audits concernés en tant qu'auditrices ou auditeurs.

La décision d'attribuer ou non l'homologation est prise sur la base des critères définis dans les Règles d'évaluation et de procédure.

6.1 Décision de réaliser un audit de suivi ou de réitérer l'audit

L'organisme de certification décide en fonction des Règles d'évaluation et de procédure de réitérer l'audit ou de procéder à un audit de suivi. Il informe immédiatement la Direction de programme de sa décision.

6.2 Conservation des documents et devoir d'annonce

Tous les documents relatifs à l'audit et aux institutions doivent être conservés au minimum 5 ans. Ils sont à remettre à la Direction de programme si celle-ci en fait la demande.

Toute irrégularité, tout manque de coopération de la part de l'institution ou des auditrices / auditeurs, toute modification notable de l'organisation au sein de l'organisme de certification, tout problème survenu lors de l'audit doit être communiqué incessamment par écrit à la Direction de programme.

7 Assurance qualité et rapport de la Direction de programme

La Direction de programme opère un suivi des prestations des auditrices / auditeurs et des organismes de certification par le biais du portail d'audit. Elle utilise à cette fin les critères d'évaluation suivants :

- Les constats d'audits sont vérifiables, étayés par des justifications,
- Les profils des institutions sont complets,
- L'évaluation générale est suffisamment développée,
- Appréciation adéquate des points constatés lors de l'audit, l'attribution des appréciations « déficience majeure », « PA » et « PSA » est cohérente,
- Respect des consignes de certification conformément aux règles applicables,
- Délai écoulé entre la date de l'audit et l'octroi de l'homologation ou la fin de la vérification technique, et
- Évaluation de la prestation de chaque auditrice / auditeur par rapport à l'ensemble des auditrices et auditeurs.

La Direction de programme rédige une fois par an minimum un rapport en fonction des critères d'évaluation précités, à l'adresse de l'organisme de certification, qui peut décider des mesures éventuelles à prendre.

L'organisme de certification s'engage à mettre ces mesures en œuvre dans les délais convenus.

En cas de prestation insuffisante de la part de l'organisme de certification, la Direction de programme peut effectuer un audit auprès de celui-ci (« Office Audit »).

8 Confidentialité

La Direction de programme, les organismes de certification et les auditrices / auditeurs s'engagent à traiter de manière absolument confidentielle toutes les informations auxquelles elles / ils ont accès concernant les titulaires du certificat et à ne les divulguer en aucun cas sans l'accord écrit de l'institution.