

Manuel ArtistiQua:2021

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



**ArtistiQua est le certificat genevois de qualité pour les institutions
d'enseignements artistiques de base (musique, rythmique, danse et théâtre)**

Conception 2021

Version revue par ProFormations et le Service écoles et sport, art, citoyenneté.

Éditeur

Etat de Genève, département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse, Service écoles et sport, art, citoyenneté.

Source

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

Entrée en vigueur : le 1^{er} mars 2021

Les compétences de ProFormations ont été transférées au 1^{er} avril 2021 à ProCert. Dès lors, les noms ont été modifiés dans le manuel le 15 avril 2021.

CONTENU

1. Introduction	4
2. Déroulement de la procédure de certification.....	5
3. Audit de suivi annuel.....	6
4. Renouvellement de la certification	6
5. Élaboration de la procédure.....	7
CRITERE 1 : Gestion de l'institution.....	9
CRITERE 2 : Système de management de la qualité.....	10
CRITERE 3 : Qualifications des formateurs.....	11
CRITERE 4 : Offre et options pédagogiques	12
CRITERE 5 : Evaluation de la satisfaction de la clientèle.....	13
6. Récapitulatif des documents à fournir	13

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, et en particulier des cinq critères sur lesquels repose la procédure de certification (ch. 5).

La partie II comprend les directives concrètes pour la constitution du dossier

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.ge.ch/c/ead> fournit des informations actualisées sur la certification.

Une liste récapitulative de tous les documents à fournir se trouve en fin de manuel.

1.2 CHAMP D'APPLICATION

La certification ArtistiQua est destinée aux institutions d'enseignements artistiques de base (musique, rythmique, danse et théâtre). Le périmètre de certification est limité aux formations s'adressant aux élèves de 4 à 25 ans (cf. ch. 1.5).

La certification s'inscrit dans une démarche globale d'accréditation au sens de l'article 106 de la loi sur l'instruction publique. Cette démarche est menée par le département de l'instruction publique de la formation et de la jeunesse (DIP) de l'Etat de Genève.

La certification est un préalable nécessaire à toute demande d'accréditation.

1.3 INSTANCES COMPÉTENTES

Le DIP est responsable du processus global d'accréditation. De plus, en tant que propriétaire du label ArtistiQua, il :

- assure la haute surveillance du dispositif de certification,
- fixe les exigences requises en vue de la certification (référentiel)
- fixe la durée de validité du certificat.

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

- un organisme de certification reconnu
- spécialisé dans la certification des institutions de formation,
- qui fixe les modalités, en particulier financières, pour la certification,
- impartial et indépendant.
- Cf. <https://www.procert.ch>

1.4 DURÉE DE VALIDITÉ DU CERTIFICAT

Le certificat a une validité maximale de trois ans à partir de la date où il a été octroyé. Un audit de suivi a lieu une et deux années après la certification (cf. ch. 3 : Audit de suivi annuel). Le certificat peut être renouvelé, cas échéant la procédure doit être initiée avant l'échéance du certificat en cours (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.

1.5 PÉRIMÈTRE CERTIFIÉ

Le certificat est délivré à **l'institution** requérante pour l'ensemble des formations destinées aux élèves de 4 à 25 ans. Sur demande de l'institution, il peut être indiqué de définir les différentes divisions ou succursales comme des entités distinctes qui peuvent être certifiées séparément ou exclues du périmètre.

Des prestations complémentaires de l'instance de certification (par exemple pour l'examen convenu d'autres offres, voir ch. 1.7) seront également facturées au tarif horaire ci-dessus.

2. DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE DE CERTIFICATION

Pour s'engager dans le processus de certification, l'institution doit s'inscrire auprès de ProCert et préparer un dossier qui sera évalué par un auditeur indépendant. Une visite in situ permettra de compléter l'évaluation documentaire. Le rapport d'audit sera présenté à la Commission de certification de ProCert qui prononcera une décision.

2.1 INSCRIPTION ET CONSTITUTION DU DOSSIER

L'inscription s'effectue à l'aide de la demande d'offre sur le site internet www.procert.ch. Les documents à fournir dans le dossier sont indiqués dans la deuxième partie du présent manuel.

2.2 CONTRAT DE CERTIFICATION ET COÛT

ProCert proposera un contrat de certification détaillant l'ensemble de la procédure de certification et le calendrier de son déroulement. Le contrat précisera le nom de l'auditeur chargé du dossier.

Le prix de la certification est de 4'135 francs.

2.3 EXAMEN DU DOSSIER PAR L'AUDITEUR

L'auditeur va étudier le dossier remis et rédigera un commentaire sur les différents points évalués. Au terme de l'examen de la documentation, l'auditeur adresse à l'institution son rapport d'audit sur dossier.

2.4 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 ou apparaissent, des mesures correctives et des délais d'exécution seront formulés.

2.5 RAPPORT D'AUDIT ET DÉCISION

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

L'auditeur présente son rapport à la Commission de certification de ProCert qui prononce sa décision et les éventuelles non-conformités à régler.

Le rapport et la décision de la commission de certification sont transmis à l'institution et au DIP.

3. AUDIT DE SUIVI ANNUEL

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

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 cinq critères) ?
- Quelle évolution l'institution a-t-elle connue durant l'année écoulée ?

4. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION

4.1 DÉLAIS

La certification a une durée de validité de trois ans au maximum et peut être renouvelée. Il incombe aux institutions de demander à ProCert 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, et un dossier contenant les preuves de conformité aux exigences de la norme ArtistiQua doit être constitué et remis à ProCert.

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'organisation de l'institution et à inciter à son développement, favorisé par les audits de suivi réguliers et par le renouvellement périodique de la certification.

5.2 LES CINQ CRITÈRES DE QUALITÉ

Cinq éléments, particulièrement déterminants pour la qualité de l'organisation de l'institution ont été retenus ; ils constituent la base de la procédure de certification.

- 1. La gestion de l'institution est assurée de façon professionnelle ;**
- 2. L'institution dispose d'un système de management de la qualité efficient ;**
- 3. Les professeurs engagés sont qualifiés et compétents dans le domaine enseigné et dans le domaine pédagogique ;**
- 4. L'offre, la documentation et les options pédagogiques sont transparentes ;**
- 5. L'institution se soucie de la satisfaction de sa clientèle.**

5.3 LES INDICATEURS ET LES SOURCES

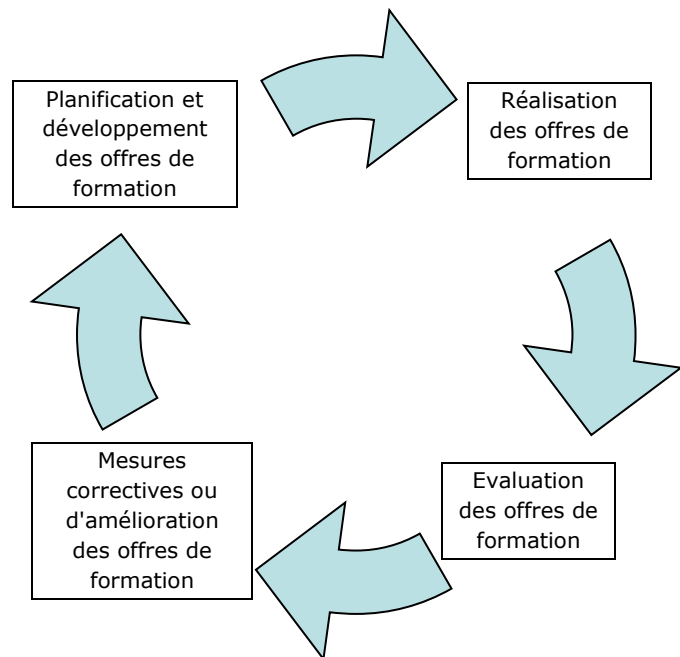
L'application des cinq critères de qualité par une institution se manifeste à travers des indicateurs, qui sont des éléments caractéristiques de la qualité. L'institution doit apporter la preuve concrète qu'elle satisfait les exigences de base, au moyen de documents (les sources) qui explicitent les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

La partie II du manuel détaille, pour chacun des cinq critères, les exigences de base qu'il convient de satisfaire, les documents à produire dans le dossier de certification et les éléments qui doivent être mis à disposition de l'auditeur lors des audits in situ.

5.4 DOCUMENTATION DU CYCLE DE LA QUALITÉ

Les documents qu'une institution d'enseignement doit réunir pour la certification sont liés aux cinq 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.



PARTIE II - ELABORATION DU DOSSIER DE CERTIFICATION

La procédure de certification repose sur la remise d'un dossier constitué des éléments de preuve de conformité aux exigences de la norme. Il comprend la documentation concernant l'institution et son offre d'enseignement.

Le dossier doit permettre d'apporter la preuve formelle et documentée du respect des exigences de chaque critère, qui sont détaillées ci-après.

CRITERE 1 : GESTION DE L'INSTITUTION

	Exigence	Documentation à joindre au dossier
1.1	Un taux d'activité d'au moins 50% hors enseignement est dédié à la direction de l'institution	<ul style="list-style-type: none"> - Organigramme - Cahier des charges de la direction, de l'administration et du/de la responsable qualité, - Diplômes de la-des personne-s en charge de la comptabilité. - Procédures comptables centrales (facturation, suivi débiteurs, contentieux), cas échéant, rapport de révision comptable. - Deux derniers procès-verbaux du comité ou conseil de fondation - Liste des collaborateur-trice-s selon annexe 2.1 et cahier des charges type. - Liste des bases légales régissant l'activité.
1.2	Un taux d'activité d'au moins 50% est dédié au secrétariat	
1.3	La ou les personne(s) en charge de la comptabilité dispose(nt) des qualifications et compétences en lien avec cette activité	
1.4	La comptabilité est assurée de façon professionnelle	
1.5	Le comité ou conseil de fondation pilote l'institution	
1.6	L'institution démontre connaître les bases légales régissant son activité (sécurité et santé, conformité des locaux, etc.)	

Documentation à tenir à disposition lors de l'audit in situ (liste non exhaustive)

- Statuts du conseil/comité
- Liste des membres du conseil/comité
- Liste du personnel administratif et financier à jour
- Contrats de la direction et de l'administration
- Cahiers des charges de la direction et de l'administration
- Tableau des statistiques à jour (document au 01.11. envoyé au SESAC)

CRITERE 2 : SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

	Exigence	Documentation à joindre au dossier
2.1	La boucle qualité est formalisée	<ul style="list-style-type: none">- Cahier des charges du/de la responsable qualité- Procédures clés du système de management de la qualité- Représentation de la boucle qualité appliquée à l'institution et ses prestations- Documentation attestant la fixation d'objectifs, leur évaluation régulière à l'aide d'indicateurs et l'application des mesures d'amélioration
2.2	La responsabilité du système qualité est définie et attribuée formellement	
2.3	Les procédures clés sont formalisées, connues et appliquées	
2.4	Le développement de la qualité est assuré	

Documentation à tenir à disposition lors de l'audit in situ (liste non exhaustive)

- Ensemble de la documentation du SMQ
- Procès-verbaux des séances des deux dernières années relatives aux objectifs qualités et au suivi des mesures d'amélioration

CRITERE 3 : QUALIFICATIONS DES FORMATEURS

	Exigence	Documentation à joindre au dossier
3.1	Une procédure de recrutement des formateurs est formalisée et appliquée	<ul style="list-style-type: none"> - Procédure de recrutement des enseignants-es - Cahier des charges des enseignants-es type - Procédure d'évaluation des prestations d'enseignement
3.2	L'enseignement est assuré par 1 ETP pour 32 élèves au minimum pour les cours individuels	
3.3	Chaque enseignant dispose d'un cahier des charges	
3.4	Chaque enseignant dispose d'un diplôme HES ou équivalent en rapport avec la matière enseignée	
3.5	Les prestations des enseignants sont évaluées tous les 3 ans au moins	

Documentation à tenir à disposition lors de l'audit in situ (liste non exhaustive)
<ul style="list-style-type: none"> - Cahiers des charges de chaque enseignant - Copie des diplômes de chaque enseignant - Liste des enseignants à jour (annexe 6 du manuel d'accréditation du DIP) - Rapports de visites de cours des deux années écoulées - Rapports d'entretiens d'évaluation des enseignants - Liste des formations continues suivies par les enseignants sur les 3 dernières années.

CRITERE 4 : OFFRE ET OPTIONS PÉDAGOGIQUES

	Exigence	Documentation à joindre au dossier
4.1	L'école dispose d'une charte qui présente les éléments suivants : Mission, prestations, conception de la formation, fondements pédagogiques, orientation clients, exigences, objectifs, perspectives, conception et objectifs qualité. La charte est réaliste et structurée. Elle est signée et datée, et mise à jour en fonction des besoins.	- Charte
4.2	La charte est diffusée et connue des collaborateurs de l'école	- Descriptif des modalités de diffusion de la charte et de vérification de l'adhésion des personnes concernées
4.3	Les instruments de communication correspondent à la réalité	- Brochures d'informations, flyer, supports de communication (quelques exemples) et adresse du site internet (si existant).
4.4	Le montant des écolages est clairement communiqué et appliqué, y compris, cas échéant systèmes de réduction ou autres modalités intervenant sur le prix de la prestation	- Conditions générales
4.5	Si l'école est accréditée, la mention "République et Canton de Genève" est apposée sur les supports de communication	
4.6	Les cours dispensés correspondent à la communication	- Descriptif des cursus, des évaluations et/ou plans d'études
4.7	Le public-cible des formations comprises dans le périmètre de certification correspond aux critères de la Loi sur l'Instruction Publique (par ex. élèves de 4 à 25 ans)	- Procédure et formulaire d'inscription
4.8	Le nombre de minutes de cours correspond aux ETP notamment 32 élèves/ETP pour un cours individuel	- Liste des cours et leur durée. - Nombre d'élèves par cours.

Documentation à tenir à disposition lors de l'audit in situ (liste non exhaustive)

- Procès-verbaux des séances relatives à l'élaboration de la charte (validation, mise à jour)
- Planning et statistiques des cours réalisés des deux années précédentes
- Procédure d'évaluation des élèves, cas échéant règlement d'examen

CRITERE 5 : EVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

	Exigence	Documentation à joindre au dossier
5.1	L'école évalue régulièrement la satisfaction de ses clients et en tire des mesures concrètes Existence d'un processus de consultation des élèves	<ul style="list-style-type: none"> - Procédure d'évaluation de la satisfaction client (élèves et parents) - Formulaires d'évaluation de la satisfaction client - Concept d'enregistrement du traitement des doléances et réclamations, et de la suite à donner

Documentation à tenir à disposition lors de l'audit in situ (liste non exhaustive)

- Statistiques de la satisfaction client des deux années écoulées
- Enregistrement des doléances et réclamations des deux années écoulées, et suites données
- Carnets d'élèves

6. RÉCAPITULATIF DES DOCUMENTS À FOURNIR

- Organigramme
- Cahier des charges de la direction, de l'administration et du/de la responsable qualité,
- Diplômes de la-des personne-s en charge de la comptabilité.
- Procédures comptables centrales (facturation, suivi débiteurs, contentieux), cas échéant, rapport de révision comptable.
- Deux derniers procès-verbaux du comité ou conseil de fondation
- Liste des collaborateur-trice-s selon annexe 2.1 et cahier des charges type.
- Liste des bases légales régissant l'activité.
- Cahier des charges du/de la responsable qualité
- Procédures clés du système de management de la qualité
- Représentation de la boucle qualité appliquée à l'institution et ses prestations
- Documentation attestant la fixation d'objectifs, leur évaluation régulière à l'aide d'indicateurs et l'application des mesures d'amélioration
- Procédure de recrutement des enseignants-es
- Cahier des charges des enseignants-es type
- Procédure d'évaluation des prestations d'enseignement
- Charte
- Descriptif des modalités de diffusion de la charte et de vérification de l'adhésion des personnes concernées
- Brochures d'informations, flyer, supports de communication (quelques exemples) et adresse du site internet (si existant).
- Conditions générales
- Descriptif des cursus, des évaluations et/ou plans d'études
- Procédure et formulaire d'inscription
- Liste des cours et leur durée.
- Nombre d'élèves par cours.
- Procédure d'évaluation de la satisfaction client (élèves et parents)
- Formulaires d'évaluation de la satisfaction client
- Concept d'enregistrement du traitement des doléances et réclamations, et de la suite à donner