

eduQua:2021

Règlement Procédure de certification



Sommaire

1	Introduction	3
2	Responsabilités	5
2.1	Organisme responsable de la norme	5
2.2	Service d'accréditation	6
2.3	Instances de certification accréditées	6
2.4	Auditrices et auditeurs des instances de certification	6
2.5	Personnel concerné dans les instances de certification	8
3	Déroulement de la certification	9
3.1	Exigences	9
3.2	Conditions requises	9
3.3	Unité certifiable	10
3.4	Les phases du déroulement de la certification	12
3.4.1	Auto-évaluation du degré de satisfaction des exigences eduQua	12
3.4.2	Pré-audit facultatif	14
3.4.3	Audit de certification	14
3.4.4	Audits intermédiaires	15
3.4.5	Déroulement de la première certification ou de la recertification	16
3.4.6	Déroulement des audits intermédiaires	18
3.5	Rapports d'audit et décisions de certification	20
3.6	Recertification	21
3.7	Suspension de la certification	22
3.8	Retrait de la certification	22
3.9	Voies de recours et de plaintes des institutions de formation continue	23
4	Traitement des réclamations des clientes et des clients ou des parties intéressées	24
5	Investissement et frais	25
5.1	Choix de la procédure de certification et des types d'audits	25
5.2	Estimation de l'investissement pour une période de certification de 3 ans	26
5.2.1	Aperçu général des temps d'audit selon procédure	27
5.2.2	Prescriptions pour le calcul des temps d'audit	27
5.3	Coûts et frais de certification	28
6	Label de qualité eduQua	30
6.1	Utilisation	30
6.2	Principes d'utilisation	30
6.3	Représentation	30
6.4	Perte du droit d'utiliser le logo eduQua	31
7	Entrée en vigueur et révision	32
7.1	Entrée en vigueur	32
7.2	Révision	32

1 Introduction

Le label eduQua est attribué aux institutions de formation continue qui satisfont aux principes et exigences de la norme de qualité eduQua:2021.

Les institutions de formation certifiées s'engagent à évaluer en permanence le respect des exigences, accords et engagements internes et externes au niveau de l'institution, des offres de formation continue et des processus d'apprentissage et à mettre en œuvre les potentiels d'amélioration identifiés.

Dans le cadre de la procédure de certification, les institutions de formation continue reçoivent des impulsions et des retours sur leur propre management de la qualité. Au cours de l'auto-évaluation, elles analysent attentivement leurs processus de formation, de direction et de communication, ainsi que leurs offres de formation et les besoins des clientes et des clients. Ceci leur permet d'identifier les opportunités et les possibilités de leur développement interne. L'auto-évaluation ne doit pas être seulement un instantané, mais doit servir d'instrument de gestion.

Le label eduQua offre à une institution de formation continue certifiée des avantages sur le marché dans la mesure où la certification se répercute positivement sur la qualité de l'institution de formation continue dans son ensemble et améliore sa crédibilité auprès de sa clientèle. Vis-à-vis des autorités, la certification présente aussi un avantage. Dans beaucoup de cantons, un système de management de la qualité valable est une condition préalable pour l'obtention de fonds publics par les institutions de formation continue. Le certificat eduQua est considéré comme une preuve de qualité adéquate et courante.

Les instances de certification sont les interlocuteurs des institutions pour toute question en lien avec la procédure de certification. Elles vérifient le respect des principes, des critères et des exigences eduQua, la mise en œuvre effective ainsi que le développement constant. Elles s'appuient sur le moyen d'analyses de documents, d'un audit de certification sur site ainsi que d'audits intermédiaires annuels et procèdent à la recertification tous les trois ans.

Le schéma ci-dessous illustre brièvement la procédure de certification:



Fig. 1: Procédure de certification
(représentation simplifiée)

La procédure de certification est expliquée en détail dans le présent règlement. Les notions centrales sont définies dans le glossaire en annexe du document relatif à la norme de qualification.

2 Responsabilités

2.1 ORGANISME RESPONSABLE DE LA NORME

La Fédération suisse pour la formation continue FSEA est l'organisme responsable d'eduQua. Elle dirige le secrétariat eduQua et assure le bon fonctionnement du système. Le comité national de la FSEA fait office d'organe directeur. Le groupe d'accompagnement soutient et participe au développement de la norme eduQua.

Le comité national de la FSEA assume en tant qu'organe directeur les tâches suivantes :

- définition et élaboration de la politique poursuivie en matière de qualité dans la formation continue ;
- responsabilité générale du label eduQua en tant que normalisateur ;
- constitution du groupe d'accompagnement ;
- définition de la collaboration avec le Service d'accréditation suisse (SAS) et les instances de certification ;
- contrôle du secrétariat eduQua.

Le secrétariat eduQua assume les tâches suivantes en tant qu'organe administratif :

- tenue d'un registre central des institutions de formation certifiées ;
- mise à jour des informations et des contenus du site web de la FSEA, respectivement d'eduQua ;
- communication d'informations générales sur eduQua ;
- recueil des réclamations ;
- coordination du groupe d'accompagnement eduQua ;
- promotion des échanges entre les instances de certification ;
- évaluation régulière des effets engendrés par eduQua et développement de la norme ;
- publication des avantages du label et de la certification eduQua ;
- organisation de formations pour les auditrices et les auditeurs ainsi que pour les institutions de formation continue et le public intéressé ;
- entretien des échanges avec les organisations intéressées, les autorités, le Service d'accréditation suisse (SAS) et les organisations de consommateurs.

Le groupe d'accompagnement eduQua est un organe consultatif du comité national de la FSEA et du secrétariat d'eduQua. La Confédération, les cantons ainsi que les acteurs importants du domaine de la formation continue y sont représentés de manière équivalente. Ce groupe effectue les tâches suivantes :

- accompagnement du développement continu d'eduQua ;
- co-définition des principes et exigences sur lesquels se base la certification eduQua ;
- recommandations concernant la structure de prix pour la certification eduQua ;
- formulation des exigences pour les auditrices et auditeurs.

2.2 SERVICE D'ACCRÉDITATION

Le Service d'accréditation suisse SAS vérifie la norme et la procédure de certification eduQua sur la base de la norme d'accréditation (ISO/CEI 17021-1) et valide l'aptitude à l'accréditation.

Le SAS vérifie également la conformité et la compétence des instances de certification et des auditrices et auditeurs engagés par celles-ci ainsi que du personnel concerné sur la base de la norme ISO/CEI 17021-1. L'accréditation reconnaît officiellement la compétence d'une instance de certification pour effectuer des évaluations de conformité, selon les exigences spécifiées (p. ex. les certifications eduQua).

La liste des instances de certification accréditées pour la certification de la norme eduQua est consultable sur les sites web du [Service d'accréditation suisse](#) et de la [FSEA](#).

2.3 INSTANCES DE CERTIFICATION ACCRÉDITÉES

Les instances de certification accréditées sont responsables de la réalisation de la procédure de certification eduQua et de la délivrance des certificats. Elles assument les tâches suivantes :

- elles réalisent les audits de certification eduQua, les audits intermédiaires et les audits de recertification ;
- à la demande de l'auditrice ou de l'auditeur, elles décident d'accorder la certification et valident les rapports d'audit ;
- elles délivrent le certificat eduQua aux institutions de formation qui satisfont aux exigences de la norme eduQua et du règlement de certification ;
- elles vérifient la mise en œuvre des actions correctives et remarques ;
- elles traitent les recours concernant la décision de l'instance de certification ;
- elles clarifient les plaintes des participantes et participants concernant le respect des exigences minimales eduQua à l'égard des institutions certifiées.

Les organismes de certification doivent respecter les exigences d'impartialité et d'objectivité. Selon la norme ISO/CIE 17021-1, ils ne sont pas autorisés à offrir des conseils aux institutions ni de réaliser des audits internes et d'analyser les écarts (analyse de l'écart entre les valeurs cibles et les valeurs réelles).

2.4 AUDITRICES ET AUDITEURS DES INSTANCES DE CERTIFICATION

Les auditrices et auditeurs sont des collaboratrices et collaborateurs ou mandataires d'une instance de certification. Ils contrôlent le respect des principes, critères et exigences eduQua au moyen d'audits de

certification et d'audits intermédiaires, élaborent les plans et les rapports d'audit et demandent la certification ou le maintien de la certification auprès de leur instance de certification.

Les auditrices et auditeurs eduQua doivent être en mesure de justifier des qualifications minimales et d'une expérience pratique pertinente, lesquelles doivent être vérifiées et attestées par les instances de certification.

Les exigences cumulatives suivantes s'appliquent :

1. Qualification dans le domaine de la formation d'adultes

Brevet fédéral de formatrice/formateur d'adultes ou diplôme fédéral de responsable de formation, diplôme HES de formatrice/formateur d'adultes ou diplôme de haute école pédagogique (en tant qu'enseignant(e) ou en sciences de l'éducation, au niveau bachelor). Les formations et formations continues comparables de domaines apparentés peuvent être reconnus de manière analogue.

2. Qualification dans le domaine de la direction et de l'organisation

Formation achevée ou formation continue pertinente en économie d'entreprise, conseil en organisation ou gestion de la qualité correspondant à au moins 10 crédits ECTS (p. ex. un CAS). Les formations et formations continues comparables de domaines apparentés peuvent être reconnus de manière analogue.

Il est également possible de présenter une qualification écrite délivrée par un tiers pour la direction d'organisations ou pour la responsabilité dans le domaine de la garantie et du développement de la qualité.

3. Expérience pratique dans le domaine de la formation continue

Au moins 500 heures d'expérience de formatrice/formateur ou d'accompagnatrice/accompagnateur d'apprentissage attestées dans le domaine de la formation continue et/ou de la direction d'école ou d'une offre de formation continue ou d'un cursus de formation.

4. Activité actuelle dans le domaine de la formation des adultes

Il est demandé d'avoir une activité actuelle dans le domaine de la formation des adultes ou de la formation continue. Au début de l'activité, celle-ci ne devrait pas remonter à plus de cinq ans. La relation actuelle avec la formation continue doit être maintenue par des mesures appropriées.

5. Compétences d'auditrice/d'auditeur

Les compétences techniques et transversales suivantes sont au cœur des audits pour la certification eduQua :

- compréhension des relations entre les aspects liés à la qualité d'une institution de formation continue ;
- capacité d'évaluer de manière critique les offres de formation et les concepts ;

- connaissance des exigences légales et des directives pertinentes dans les domaines de la formation des adultes et de la formation continue ;
- compréhension des sujets liés à la politique de la formation dans le domaine du développement de la qualité ;
- connaissances de base dans les domaines de la gestion des risques et des opportunités ainsi que de la protection et sécurité des données en Suisse ;
- recueil d'informations sur la base de documents, d'enregistrements et de données ;
- capacité à tirer des conclusions et à prendre des décisions ;
- aisance linguistique dans la rédaction de rapports.

Les instances de certification doivent s'assurer, lors de la sélection des auditrices et auditeurs pour la procédure de certification concrète, que celles-ci et ceux-ci correspondent au caractère de l'institution de formation continue et au type de formation continue proposée.

2.5 PERSONNEL CONCERNÉ DANS LES INSTANCES DE CERTIFICATION

Les personnes des instances de certification, qui prennent des décisions sur les durées d'audit et les contrats, ainsi que sur l'octroi, le refus, le maintien, le renouvellement ou la limitation de la portée de la certification, doivent disposer et être en mesure de justifier des compétences suivantes :

- connaissance de la norme ISO/CIE 17021-1 et des documents IAF applicables ;
- connaissance des exigences de la certification et de la norme eduQua:2021 ;
- connaissance des aspects liés à la qualité et aux risques dans la branche de la formation continue.

3 Déroulement de la certification

3.1 EXIGENCES

Le document norme eduQua stipule les exigences auxquelles doit satisfaire et s'astreindre une institution de formation continue certifiée eduQua. Ces exigences accordent une importance particulière à l'ancrage culturel et institutionnel du système de management de la qualité. Ce dernier met en avant la vision de la qualité et de la formation de l'institution, documente les formes de direction et de collaboration, ainsi que les processus de formation continue, et montre la continuité de l'évaluation et du développement soutenus par des boucles de qualité.

Cette approche permet à l'institution de formation continue de satisfaire à la demande d'amélioration continue et au développement de la qualité, en définissant des actions correctives et de développement sur la base d'analyses régulières des écarts, étayées par des données.

3.2 CONDITIONS REQUISES

Une condition minimale à la certification eduQua pour toutes les institutions de formation continue est d'avoir une expérience de prestataire de formation.

Principe

Pour obtenir un certificat, l'institution doit pouvoir attester d'au moins une offre de formation continue réalisée et évaluée au moment de la certification.

Les conditions suivantes s'appliquent par ailleurs à la certification :

- Les auteurs d'une demande de certification doivent être clairement identifiables en tant que personnes et attribuables à une institution de formation continue active sur le marché.
- Les prestataires de formation doivent avoir leur siège principal en Suisse et être ainsi une institution de formation continue suisse.
- Les prestataires de formation étrangers ne peuvent viser une certification que s'ils
 - a) fournissent une part importante de leurs prestations de formation à des clients suisses ou
 - b) sont établis avec leur offre sur le marché suisse de la formation.
- Si une institution de formation continue ne fournit pas ses services en Suisse, le respect des exigences de qualité par l'institution doit être sur le lieu où est effectuée la prestation.
- Les prestataires de formation proposant sur le marché suisse des titres académiques qui ne sont pas formellement reconnus et qui,

en tant qu'institution, ne sont pas accrédités dans le cadre de la loi fédérale sur l'encouragement et la coordination des hautes écoles LEHE, ne peuvent viser une certification eduQua que si leur organisme responsable et leur forme juridique sont clairement identifiables et que la reconnaissance des titres et des diplômes ainsi que de leur valeur sur le marché du travail suisse pour la clientèle peuvent être démontrés de manière transparente.

3.3 UNITÉ CERTIFIABLE

Le label qualité eduQua s'adresse aux institutions opérant dans le domaine de la formation ou de la formation continue pour adultes. La certification eduQua est ouverte à toutes les institutions qui proposent de la formation continue et souhaitent faire état de sa qualité et l'améliorer. En dehors des institutions de formation subventionnées par l'État (prestataires publics et privés), la certification peut aussi concerner des institutions de formation continue orientée sur le marché et des domaines de formation continue interne des entreprises.

Principe

eduQua est un certificat pour des institutions proposant des formations continues, et non pour des offres de formation ou des personnes. Chaque institution de formation continue est une unité de certification.

Pour de grandes institutions de formation, il peut s'avérer nécessaire de considérer des départements ou sites de formation en tant qu'unités de certification distinctes :

- s'il existe des directions indépendantes ou des cycles de gestion et des boucles d'évaluation sur différents sites ou dans des départements différents ;
- si l'institution ne se fait pas certifier dans son ensemble ;
- si les formes organisationnelles sont différentes en raison de structures de direction et de décision décentralisées ;
- si le système de management de la qualité (SMQ) utilisé se différencie de celui de l'organisation générale en raison de systèmes d'évaluation décentralisés ;
- si des offres de formation propres sont élaborées, mises en œuvre et évaluées dans différents sites ou départements.

Pour les institutions de formation continue avec des structures de direction et d'évaluation centralisées et des sites de formation décentralisés et en partie autonomes (p. ex. des franchises), l'instance de certification peut examiner s'il est possible, au lieu de la certification de chaque site, d'effectuer une procédure de certification simplifiée, c'est-à-dire une certification "multisite" selon le document MD 1 de l'International Accreditation Forum IAF.

En revanche, les institutions de formation continue disposant d'un

système de management central et de plusieurs lieux de formation physiques ou virtuels sans autonomie propre ne sont généralement pas considérées comme des organisations multisites, mais comme des organisations à haut degré de complexité (cfr. chapitre 5.2.2).

La décision de certifier une institution de formation continue dans son ensemble ou de procéder à une certification multisite ou encore de certifier des départements de formation séparément est du ressort de l'instance de certification. Elle doit se conformer aux dispositions d'accréditation applicables. Dans les cas complexes, il est possible d'associer le secrétariat national eduQua à la prise de décision.

eduQua reconnaît et certifie les entreprises individuelles :

- qui proposent des formations sur le marché ;
- qui cotisent à l'AVS et sont reconnues par l'AVS comme travailleuse indépendante ou travailleur indépendant.

L'inscription au registre du commerce n'est pas un critère essentiel pour obtenir une certification eduQua, mais plutôt l'indépendance avérée et l'offre de formation. Les services purement de conseil ou de suivi sans contenu de formation ne sont pas considérés comme une activité de formation continue.

La décision d'accorder ou non la certification eduQua à une entreprise individuelle appartient aux instances de certification compte tenu des critères susmentionnés.

3.4 LES PHASES DU DÉROULEMENT DE LA CERTIFICATION

Le schéma ci-dessous montre les différentes phases du cycle trisannuel de la certification et de son maintien.

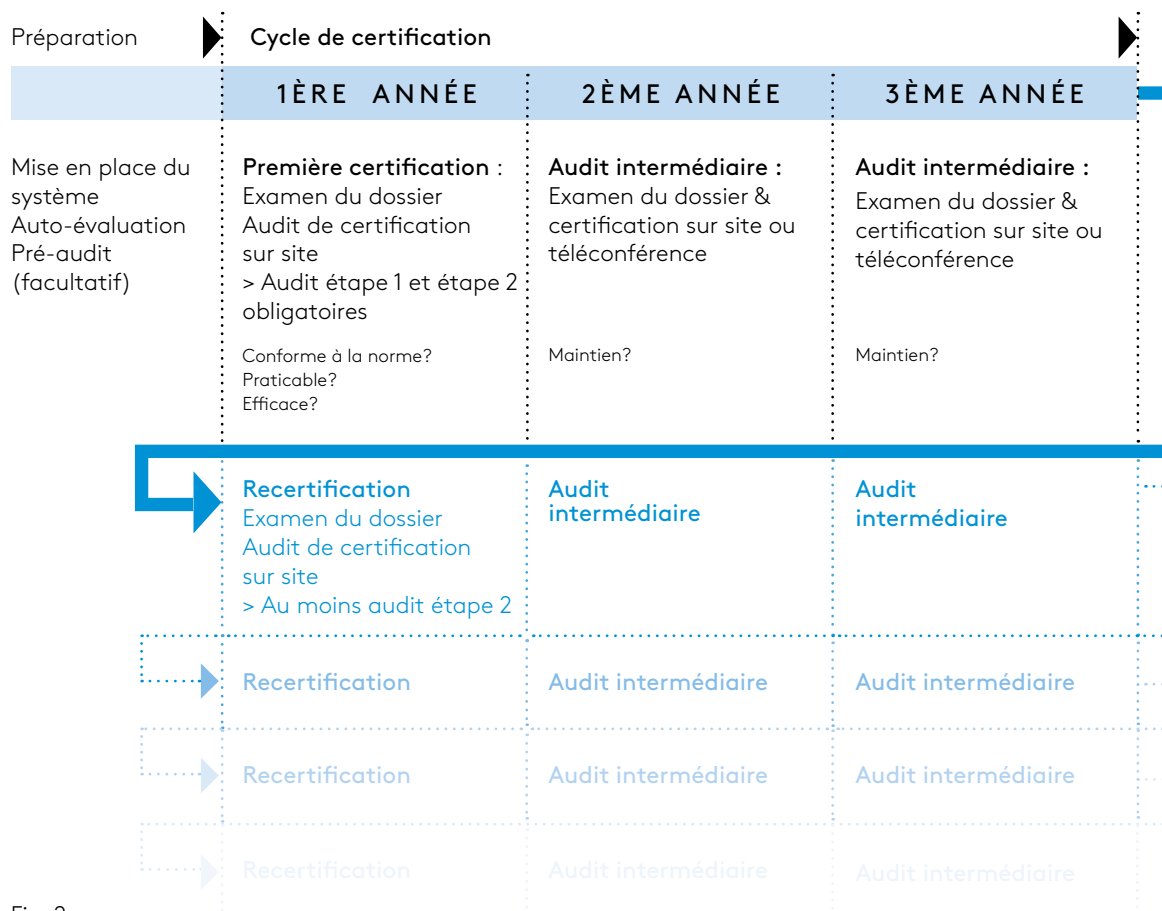


Fig. 2: Procédure de certification et de maintien de la certification sur 3 ans

Les types d'audit et les différents éléments de processus de certification sont expliqués ci-après.

3.4.1 AUTO-ÉVALUATION DU DEGRÉ DE SATISFACTION DES EXIGENCES EDUQUA

L'auto-évaluation doit permettre à l'institution de formation continue de documenter, mesurer et évaluer le degré de satisfaction des principes et exigences eduQua ainsi que de ses propres exigences et promesses de qualité dans le cadre de son cycle annuel de contrôle de gestion. L'auto-évaluation doit s'appuyer sur des chiffres, des données et des faits ainsi que sur l'expérience.

En ce sens, l'auto-évaluation doit être comprise comme l'image que l'institution a d'elle-même et comme un instrument de gestion. Elle constitue l'un des documents de base pour les audits de certification eduQua et les audits intermédiaires. Dans le cadre des audits, les auditrices et auditeurs renvoient aux institutions de formation le degré de satisfaction des exigences et principes eduQua tel qu'il est perçu de l'extérieur.

L'instrument d'auto-évaluation suit les principes, critères et exigences d'eduQua. Chaque principe comprend un ou plusieurs critères eduQua, chacun devant être complété par ses propres exigences de qualité et indicateurs.

L'auto-évaluation est structurée comme suit :

CRITÈRE EDUQUA / EXIGENCES DE QUALITÉ PROPRES ET OBJECTIFS	INDICATEURS / CHIFFRES CLÉS, INFORMATIONS, SOURCES, INSTRUMENTS DE MESURE	VALEUR IDÉALE / DE RÉFÉRENCE, BASE D'ÉVALUATION	VALEUR ACTUELLE, ÉVALUATION PROPRE, FORCES ET FAIBLESSES	DEGRÉ D'ATTEINTE DU CRITÈRE EDUQUA OU DE SES EXIGENCES PROPRES	MESURES D'AMÉLIORATION
A1					
A2					
A3					
A4					
A5					
A6					
B1					
C1					
C2					
D1					
D2					
E1					
E2					
F1					
G1					
G2					
H1					
H2					
H3					

Tableau 1:
Structure de
l'autoévaluation eduQua

Les institutions de formation continue sont libres d'utiliser l'instrument d'auto-évaluation fourni par eduQua ou d'utiliser leurs propres instruments (déjà existants) pour l'évaluation et le contrôle de la qualité. Ces derniers doivent toutefois fournir des informations étayées par des données sur le niveau de satisfaction des principes, critères et exigences eduQua et sur les mesures de développement pour la période suivante basées sur les analyses des écarts.

3.4.2 Pré-audit facultatif

Il est possible d'effectuer en amont de l'audit de certification proprement dit, un pré-audit facultatif. Il est effectué sur site ou sous forme de vérification de documents et est réalisé et facturé par l'instance de certification ou par un service de conseil extérieur. Cette instance vérifie à cette occasion dans quelle mesure l'institution de formation continue satisfait déjà aux exigences eduQua et où il reste des lacunes. Cela permet à l'institution de mieux évaluer son adéquation à la certification et les mesures nécessaires. Le pré-audit n'inclut aucune activité de conseil.

3.4.3 Audit de certification

Après les préparations correspondantes et l'auto-évaluation, une institution de formation continue peut contacter une instance de certification accréditée pour la première certification. La liste des instances accréditées pour la certification de la norme eduQua figure sur le site web du Service d'accréditation suisse (www.sas.ch) et de la FSEA (www.alice.ch).

L'audit de certification comporte deux parties :

- **audit étape 1 (Examen des documents)**
Contrôle de conformité du système de management de la qualité. Pour les organisations complexes, l'audit peut également être réalisé sur place ;
- **audit étape 2 (Certification sur site)**
Contrôle de l'aptitude et de l'efficacité à évaluer la mise en œuvre concrète et l'efficacité du système de management de la qualité.

Avant l'audit de certification sur site (audit étape 2), l'auditrice ou l'auditeur rédige un plan d'audit détaillé précisant le moment et le lieu, les critères et les contenus de l'audit ainsi que les personnes de contact. Immédiatement après l'audit, l'institution de formation continue est informée des résultats de l'audit lors d'un dernier entretien. Elle est aussi informée des risques et des éventuels écarts (non-conformités) ou des audits de suivi nécessaires. Les résultats de l'audit sont consignés dans un rapport d'audit, agréé par l'instance de certification et envoyé rapidement (généralement sous 14 jours) à l'institution de formation continue.

Lorsque la procédure de certification aboutit, l'institution se voit attribuer le certificat eduQua par l'instance de certification. Sa validité est de trois ans sous réserve du bon déroulement des deux audits intermédiaires. Au terme de trois ans, il faut procéder à une recertification similaire à la première certification. Avec le renouvellement du certificat un nouveau cycle de certification commence.

En règle générale, il n'est pas nécessaire d'effectuer un audit étape 1 pour la recertification, à condition qu'il n'y ait pas de changements significatifs dans l'offre de l'institution de formation continue, dans le système de management de la qualité ou au niveau des conditions-cadres.

3.4.4 Audits intermédiaires

Pour permettre de conserver la certification pendant trois ans, l'instance de certification procède à des audits intermédiaires. C'est l'occasion de vérifier les remarques concernant les améliorations formulées dans l'audit de certification ainsi que les conditions de maintien du certificat.

Le premier audit intermédiaire après la première certification (date de la décision de certification) a lieu dans les 12 mois suivant l'audit de certification, et le deuxième audit intermédiaire se déroule dans les 9 à 15 mois suivant le premier audit intermédiaire. Après la recertification, un audit intermédiaire doit être effectué par année civile.

Après chaque audit, l'auditrice ou l'auditeur rédige un rapport d'audit qui répertorie les écarts par rapport aux principes, critères et exigences eduQua, qui recommande à l'instance de certification soit la certification, le maintien ou la suspension de la certification et contient d'éventuelles remarques et recommandations.

La teneur et les étapes des audits sont présentées en détail ci-dessous.

3.4.5 Déroulement de la première certification ou de la recertification

INSTITUTION DE FORMATION CONTINUE

1. Prise de contact

- Prise de contact avec une instance de certification de son choix
- Envoi des informations suivantes:
 - champ d'application de la certification
 - lieux de formation
 - aperçu des offres de formation
 - obligations juridiques
 - forme de société
 - coordonnées
 - effectifs
 - périodes-participants par an
 - brochures/site web de l'entreprise

3. Mandat à l'instance de certification

- Étude et signature du contrat
- Renvoi du contrat signé

5. Préparation

- Auto-évaluation
- Constitution et envoi du dossier contenant les documents exigés (par voie électronique ou en version papier); cf. liste des documents à fournir figurant dans la norme de qualité eduQua:2021
- Étude et validation du plan d'audit

INSTANCE DE CERTIFICATION

2. Offre / contrat

- Prise de contact avec l'institution de formation continue pour l'établissement d'une offre
- Conformité avec le champ d'application
- Clarification de l'unité ou des unités certifiables
- Définition de la procédure de certification:
 - A: moins de 25 000 périodes-participants par an
 - B: entre 25 000 et 100 000 périodes-participants par an
 - C: plus de 100 000 périodes-participants par an
- Clarification concernant la nécessité d'un pré-audit facultatif

4. Prise de contact avec l'institution

- Définition du délai de remise de la documentation
- Date de l'audit sur site
- Envoi du plan d'audit (projet)

6. Analyse du dossier (audit étape 1)

- Examen de la documentation et des informations reçues:
 - exhaustivité
 - contrôle de conformité par rapport à la norme de qualité eduQua:2021
 - obligations juridiques
 - aptitude à la certification
 - Pour les organisations complexes, l'audit peut également être réalisé sur place.
 - Retour concernant l'analyse et, si nécessaire, demande de renseignements complémentaires
 - Définition des questions à approfondir lors de l'audit sur site
- L'audit étape 1 n'est pas obligatoire pour la recertification (cfr. „3.4.3 Audit de certification”).

7. Réalisation, aspects et méthodes de l'audit sur site (audit étape 2)

- Les aspects suivants seront abordés et clarifiés au cours d'un premier entretien :
 - confirmation du champ d'application du certificat et de l'audit
 - explications concernant la durée et le contenu du plan et du processus d'audit
 - informations sur la hiérarchisation des constats et des retours (points forts, recommandations, remarques, écarts mineurs, écarts majeurs)
 - mention de la confidentialité
- Réalisation de l'audit selon le plan d'audit. La réalisation de l'audit se fonde sur les méthodes suivantes :
 - observation des activités (p. ex. exécution des cours)
 - entrevues avec des membres de la direction, collaboratrices et collaborateurs, participantes et participants à des séances de formation
 - examen des justificatifs correspondant aux exigences d'eduQua:2021 (p. ex. programmes, attestations de qualification des collaborateurs, comptes rendus d'évaluation, etc.)
 - analyse de données (p. ex. enquêtes de contrôle qualité, résultats d'évaluation)
 - visite de l'environnement et de l'infrastructure d'apprentissage
- Ces méthodes permettent à l'auditrice ou à l'auditeur :
 - de collecter des informations et des éléments pour évaluer la conformité du système de management de la qualité (SMQ) avec les principes, critères et exigences de la norme de qualité eduQua:2021
 - d'évaluer l'ancrage culturel et institutionnel du système de management de la qualité
 - de juger de l'efficacité du contrôle de l'évaluation et de la qualité au niveau de l'institution, des offres de formation continue et des processus d'apprentissage
 - d'évaluer le respect des obligations juridiques
 - d'apprécier la faisabilité et l'efficacité du système de management de la qualité dans son ensemble.
- Les sujets suivants seront discutés lors de l'entretien final :
 - communication et justification des résultats de l'audit (points forts, potentiel d'amélioration, indications et écarts)
 - notification de la demande à l'instance de certification
 - clarifications des questions et des divergences
 - notification des délais pour remédier aux éventuels écarts (ou non-conformités), du mode et de la nature du contrôle

9. Travail de suivi

- Étude du rapport d'audit (le rapport correspond aux points discutés)
- Possibilité de recours en cas de divergences
- Planification de la mise en œuvre des actions correctives et d'optimisation
- Envoi des preuves des mesures correctives mises en œuvre dans le délai spécifié à l'instance de certification resp. à l'auditrice ou à l'auditeur

8. Travail de suivi

- Rédaction du rapport d'audit avec envoi de la demande à l'instance de certification
- Validation du rapport d'audit et de la décision de certification
- Émission et délivrance du certificat
- Notification de la certification au secrétariat eduQua

10. Suivi et planification

- Suivi des actions correctives définies
- Planification du prochain audit

Tableau 2: Déroulement de la première certification et de la recertification

3.4.6 Déroulement des audits intermédiaires

INSTITUTION DE FORMATION CONTINUE

2. Préparation

- Constitution et envoi du dossier contenant les documents exigés (par voie électronique ou en version papier) :
 - auto-évaluation étayée par des données et mise à jour, incluant une évaluation du degré de satisfaction des principes et exigences eduQua
 - informations sur les principaux changements intervenus dans l'institution de formation continue
 - informations sur les changements au niveau des offres de formation proposées
 - informations sur l'évolution des périodes-participant-e-s
 - justificatifs des éventuelles actions correctives réalisées
 - informations concernant le traitement des recommandations contenues dans le rapport d'audit resp. de certification
 - informations sur les initiatives qualité prises par l'institution (projets, évaluations, corrections)
 - justificatifs pour les différents points
- Étude et validation du plan d'audit

INSTANCE DE CERTIFICATION

1. Prise de contact avec l'institution de formation continue

- Définition du délai de remise de la documentation et de la date de l'audit sur site ou de la téléconférence* (selon la procédure de certification A, B ou C)
- Envoi du plan d'audit pour l'audit sur site ou pour les thèmes de la téléconférence* resp.

3. Préparation

- Examen de la documentation et des informations reçues
- Définition des aspects qui seront approfondis dans le cadre de l'audit sur site ou lors de la téléconférence

4. Réalisation de l'audit sur site ou de la téléconférence*

- Questions concernant le contrôle qualité de l'institution de formation continue:
 - comment fonctionnent le controlling et le contrôle qualité de l'institution de formation continue? Les boucles qualité sont-elles efficaces et l'auto-évaluation étayée par des données permet-elle de les comprendre?
 - l'auto-évaluation permet-elle de voir le degré de respect des principes, critères et exigences eduQua?
 - des mesures correctives et d'amélioration sont-elles mises en place sur la base des écarts constatés?
- Questions sur les changements importants dans l'institution de formation continue:
 - y a-t-il eu des changements organisationnels au sein de l'institution qui ont eu un impact sur le système de management de la qualité ou le champ d'application du certificat?
 - y a-t-il eu des changements en matière d'attributions et de responsabilités?
- Questions sur les changements intervenus dans les offres de formation continue:
 - sur la base de quelles constatations et analyses des besoins ces changements ont-ils été initiés?
 - les nouvelles offres ou les modifications répondent-elles aux exigences d'eduQua ainsi qu'aux exigences et promesses de qualité de l'institution?
 - comment les périodes-participant-e-s ont-elles changé au cours de la période auditée?
- Questions concernant les initiatives propres à l'institution pour le développement de la qualité:
 - quelles initiatives qualité l'institution a-t-elle initiées et réalisées de son propre chef?
 - quels effets ont-elles engendrés?
- Questions sur l'élimination des écarts et sur les mesures correctives:
 - les éventuels écarts ont-ils été manifestement traités et corrigés de manière durable et efficace?
- Question sur le traitement des remarques et/ou recommandations:
 - sous quelle forme les remarques et/ou recommandations émises par l'instance de certification ont-elles été concrétisées ou sous quelle forme leur mise en œuvre a-t-elle été planifiée?

6. Travail de suivi

- Étude du rapport d’audit (le rapport correspond aux points discutés)
- Planification de la mise en œuvre des actions correctives et d’optimisation
- Envoi des justificatifs des mesures correctives mises en œuvre dans le délai spécifié à l’instance de certification resp. à l’auditrice ou à l’auditeur

5. Travail de suivi

- Rédaction et approbation du rapport d’audit

7. Suivi et planification

- Suivi des actions correctives définies
- Planification du prochain audit

Tableau 3: Déroulement de l’audit intermédiaire

*Remarques sur les téléconférences

Vu les avancées actuelles des technologies de l’information et de la communication, les instances de certification sont autorisées en vertu de la norme d’accréditation ISO 17021-1 et du document complémentaire IAF MD 4 à utiliser des «techniques d’audit assistées par ordinateur» afin d’améliorer l’efficacité et l’efficacité du processus d’audit ainsi que de promouvoir et maintenir son intégrité.

Ces «techniques d’audit assistées par ordinateur» peuvent comprendre, par exemple :

- la tenue de téléconférences
- la communication interactive en ligne
- l’accès électronique à distance à la documentation et/ou aux processus du système de management
- les offres d’apprentissage en ligne proposées sur le web

3.5 RAPPORTS D'AUDIT ET DÉCISIONS DE CERTIFICATION

Dans le rapport d'audit, l'auditrice ou l'auditeur de l'instance de certification prend position sur le niveau de satisfaction par l'institution des principes eduQua, critères et exigences. L'évaluation se base sur les éléments suivants:

NIVEAUX DE QUALITÉ	DESCRIPTION	RAPPORT D'AUDIT	DÉCISION DE CERTIFICATION
<p>Système de qualité bien développé</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les principes, critères et exigences eduQua sont respectés. – Le SMQ est ancré culturellement et institutionnellement et est efficace. 	<p>Il n'y a aucun écart avec les principes, critères et exigences de la norme de qualité eduQua:2021.</p>	<p>Le rapport d'audit:</p> <ul style="list-style-type: none"> – relève les points forts de l'institution et indique le degré de satisfaction des critères et exigences eduQua ; – contient des mentions sur des risques ou d'éventuelles remarques d'amélioration. 	<p>L'auditrice ou l'auditeur peut demander le certificat eduQua resp. le maintien de la certification à l'instance de certification.</p>
<p>Système de qualité fonctionnant partiellement</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les 8 principes eduQua et la plupart des 19 critères et exigences eduQua sont remplis. – Le SMQ est en place, mais sa mise en œuvre et ses effets présentent encore quelques lacunes. 	<p>Seuls quelques écarts mineurs, corrigibles en peu de temps, ont été constatés.*</p>	<p>Le rapport d'audit :</p> <ul style="list-style-type: none"> – relève les points forts de l'institution de formation continue ; – indique les écarts ; – contient des mentions sur des risques ; – émet d'éventuelles remarques d'amélioration. 	<p>Le certificat eduQua est délivré par l'instance de certification après que l'auditrice ou l'auditeur a approuvé l'analyse et la planification du traitement des écarts. La correction des écarts fait généralement l'objet d'une vérification lors du prochain audit régulier.*</p>
<p>Système de qualité peu développé</p> <ul style="list-style-type: none"> – Un ou plusieurs des 8 principes ainsi que plusieurs des 19 critères et exigences eduQua ne sont pas respectés. – Le SMQ est en cours de mise en place et sa mise en œuvre et ses effets présentent encore d'importantes lacunes. 	<p>Il existe de nombreux écarts mineurs et/ou majeurs qui indiquent que le SMQ n'est pas mature et ne fonctionne pas encore ou seulement partiellement.*</p>	<p>Le rapport d'audit :</p> <ul style="list-style-type: none"> – relève les points forts de l'institution de formation continue ; – indique les écarts mineurs ; – indique les écarts majeurs ; – donne des recommandations sur les risques et des remarques sur le développement ultérieur. 	<p>L'auditrice ou l'auditeur ne peut pas faire la demande du certificat eduQua ou la confirmation de la certification à l'instance de certification. L'audit doit être reconduit ou complété dans un audit de suivi une fois les écarts éliminés et les actions correctives effectuées.**</p>

* Base ISO 17021-1 et procédures des instances de certification

** Les coûts supplémentaires générés par la procédure sont à la charge de l'institution de formation continue.

Tableau 4:
Rapports d'audit et décisions de certification

Conséquences des remarques, recommandations et écarts dans les rapports d'audit :

Remarques

Les remarques doivent générer une valeur ajoutée, des avantages pour l'institution et ne signifient pas qu'il y ait un écart ou des lacunes par rapport aux directives d'eduQua. L'institution est libre d'en tenir compte. Si elle ne les suit pas, cela n'a pas de conséquences pour l'obtention de la certification.

Recommandations

Les recommandations montrent des potentiels d'amélioration et des risques. Leur pertinence doit être vérifiée et elles doivent favoriser le développement continu. Le traitement des recommandations par l'institution de formation continue sera vérifié lors du prochain audit (audit intermédiaire ou de recertification).

Écarts ou non-conformités mineur(e)s

La certification peut être accordée pour les écarts mineurs (ou non-conformités mineures) énumérés ci-dessous, dès que le plan d'analyse et de traitement efficace par l'établissement de formation est disponible et approuvé :

- il y a quelques rares lacunes dans la structure et l'ancrage du SMQ ;
- les boucles d'évaluation et de contrôle du développement sont ancrées, mais encore trop peu efficaces.

L'efficacité du traitement des écarts mineurs et des actions correctives correspondantes sera généralement vérifiée lors du prochain audit.

Écarts ou non-conformités majeur(e)s

En présence d'écarts ou non-conformités majeur(e)s, la certification ne peut être octroyée et requiert un audit de suivi après l'élimination des non-conformités :

- la structure, l'ancrage et la conception orientée vers la pratique du système de management de la qualité présentent des déficits et ne sont pas satisfaisants ;
- les boucles d'évaluation et de contrôle du développement n'existent pas ou ne sont pas efficaces.

3.6 RECERTIFICATION

Un audit de recertification est nécessaire pour la prolongation ininterrompue du certificat après trois ans ; il doit être terminé entièrement avant la date d'expiration du certificat (décision de certification comprise). En principe, le déroulement de la recertification est similaire à celui d'une première certification. Cependant, il n'est pas obligatoire de réaliser un audit étape 1 (cfr. chapitre 3.4.3). Une recertification dans les délais et réussie conduit au renouvellement du certificat.

Si l'audit de recertification n'a pas pu avoir lieu avant l'échéance du certificat, il est impossible de prolonger la validité de la certification.

Si l'audit de recertification peut être conclu dans un délai de six mois après l'échéance du certificat (décision de certification comprise), il est possible de rétablir la certification. Sinon, il faut au moins prévoir un audit étape 2 (audit sur site). La date du certificat est liée à la décision de certification. La durée du certificat, en revanche, fait référence au cycle de certification précédent et se trouve raccourcie.

3.7 SUSPENSION DE LA CERTIFICATION

La certification peut être suspendue pendant trois mois maximum, pour les raisons suivantes :

- le système de management de la qualité certifié ne satisfait pas les principes, critères et exigences eduQua de manière permanente et grave ;
- l'institution certifiée ne respecte pas les délais prescrits pour la réalisation des audits nécessaires ;
- le certificat ou le logo eduQua sont utilisés de manière abusive ;
- il existe des preuves que l'institution de formation continue ne respecte plus les prescriptions légales ou réglementaires relatives au système de management de la qualité certifié ;
- l'institution certifiée ne s'acquitte pas des conventions contractuelles avec l'instance de certification ;
- l'institution de formation continue cesse provisoirement son activité et/ou en demande volontairement la suspension provisoire.

L'instance de certification informe l'institution de formation continue de la durée de la suspension, des mesures de correction nécessaires et des contrôles effectués. Le certificat eduQua n'est pas valable pendant la suspension et l'institution n'a plus le droit d'utiliser le logo eduQua.

Le secrétariat eduQua est informé de la suspension par l'instance de certification.

Rétablissement du certificat

Si les conditions définies sont remplies dans les délais, la suspension est abrogée et le certificat est rétabli.

3.8 RETRAIT DE LA CERTIFICATION

La certification peut être retirée durablement pour les raisons suivantes :

- les raisons de la suspension n'ont pas été corrigées dans les délais, respectivement les mesures de correction nécessaires n'ont pas été mises en œuvre ;
- lorsque des défauts permanents ou graves sont constatés dans le système de management de la qualité et que la suspension n'est pas considérée comme le moyen adéquat de corriger la situation.

L'instance de certification annonce le retrait de la certification au secrétariat eduQua.

Après un retrait de certification, une nouvelle certification est en principe possible. Un audit analogue à la première certification doit alors être réalisé.

3.9 VOIES DE RECOURS ET DE PLAINTES DES INSTITUTIONS DE FORMATION CONTINUE

En cas de décision négative, de suspension ou de retrait de la certification, l'institution de formation continue peut déposer un recours. La procédure de recours est stipulée dans le règlement de l'instance de certification.

L'institution de formation continue a aussi la possibilité de déposer une plainte auprès de l'instance de certification concernant le déroulement de la procédure de certification. La procédure en cas de plainte est décrite dans le règlement de l'instance de certification.

4 Traitement des réclamations des clientes et des clients ou des parties intéressées

Lorsque des participantes ou des participants ou des groupes d'intérêt se plaignent d'une institution certifiée eduQua au secrétariat eduQua, la procédure est la suivante :

- Lorsque la réclamation d'une cliente ou d'un client arrive au secrétariat eduQua, ce dernier examine si elle est justifiée ou non, respectivement si elle est pertinente pour eduQua. Le motif de la réclamation doit être étayé par écrit de manière appropriée et doit porter sur des principes, critères ou exigences eduQua concrets. Si le secrétariat juge que la réclamation n'est pas justifiée ni pertinente, la personne ou l'organisation plaignante en est informée et aucune suite n'est donnée.
- En présence d'une réclamation justifiée et pertinente en lien avec eduQua s'accompagnant d'une requête concrète, elle est transmise à l'instance de certification avec la réponse du secrétariat. La personne ou les personnes concernées doivent alors déclarer par écrit qu'ils acceptent la transmission de leur réclamation auprès de l'instance de certification. Toutefois, les données des personnes plaignantes ne sont pas transmises à l'institution de formation continue.
- L'instance de certification clarifie la situation par écrit avec l'institution de formation continue concernée et réexamine attentivement les faits, l'analyse et les effets des actions correctives engagées lors du prochain audit sur site ou lors du prochain audit intermédiaire. Les coûts générés par une activité supplémentaire sont à la charge de l'institution certifiée. L'instance de certification n'entre pas en contact avec les personnes plaignantes au sujet de ses actions et de leurs résultats. Elle informe le secrétariat eduQua de la conclusion de la procédure.

5 Investissement et frais

5.1 CHOIX DE LA PROCÉDURE DE CERTIFICATION ET DES TYPES D'AUDITS

Le choix de la procédure utilisée dépend de la taille des institutions concernées. Le nombre de périodes-participants effectuées durant l'année constitue l'aspect déterminant en la matière. Le tableau ci-dessous indique quelle procédure et quel type d'audit utiliser.

VOLUME DE PRESTATIONS DE FORMATION DE L'INSTITUTION	PROCÉDURE DE CERTIFICATION	TYPES D'AUDITS ET DÉLAIS
Moins de 25 000 périodes-participant-e-s	Procédure A	<ul style="list-style-type: none"> - Audit de certification/ recertification sur site - Premier audit intermédiaire basé sur les documents avec téléconférence dans les 12 mois suivant le premier audit de certification, respectivement une fois par année civile à partir de la première recertification - Deuxième audit intermédiaire basé sur les documents avec téléconférence dans les 9 à 15 mois suivant le premier audit intermédiaire, respectivement une fois par année civile à partir de la première recertification
De 25 000 à 100 000 périodes-participant-e-s	Procédure B	<ul style="list-style-type: none"> - Audit de certification/ recertification sur site - Premier audit intermédiaire sur site dans les 12 mois suivant le premier audit de certification, respectivement une fois par année civile à partir de la première recertification - Deuxième audit intermédiaire basé sur les documents avec téléconférence dans les 9 à 15 mois suivant le premier audit intermédiaire, respectivement une fois par année civile à partir de la première recertification
Plus de 100 000 périodes-participant-e-s	Procédure C	<ul style="list-style-type: none"> - Audit de certification/ recertification sur site - Premier audit intermédiaire sur site dans les 12 mois suivant le premier audit de certification, respectivement une fois par année civile à partir de la première recertification - Deuxième audit intermédiaire sur site dans les 9 à 15 mois suivant le premier audit intermédiaire, respectivement une fois par année civile à partir de la première recertification

Tableau 5:
Déroulement des procédures de certification, types d'audits et délais

Principe pour le calcul du nombre de périodes-participants

La moyenne des périodes-participants au cours des 3 dernières années si cela s'avère pertinent, sert de base de calcul. Cela comprend le temps d'apprentissage en contact, en présentiel ou en ligne, qui est accompagné de manière synchrone par des formatrices et des formateurs ou des accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage ainsi que le temps d'auto-apprentissage organisé et demandé. Il faut prendre en compte au moins 50 % du temps d'auto-apprentissage individuel qui est indiqué dans l'offre de formation. Une période correspond à une heure, c'est-à-dire 60 minutes, dont 10 minutes de pause.

Le document « Directive » donne des exemples de calcul.

5.2 ESTIMATION DE L'INVESTISSEMENT POUR UNE PÉRIODE DE CERTIFICATION DE 3 ANS

On entend par investissement d'audit le temps nécessaire à l'audit d'une institution de formation continue. Les prescriptions reposent sur la norme d'accréditation internationale ISO/CEI 17021-1 et sur les documents complémentaires IAF MD 1 (audit de sites multiples), IAF MD 4 (audits à distance), IAF MD 5 (évaluation de l'investissement d'audit) et IAF MD 11 (audits de systèmes de management intégrés).

L'investissement d'audit pour l'audit de certification et l'audit intermédiaire dépend de la taille de l'institution ou du nombre de périodes-participants par an et de sa complexité, surtout en ce qui concerne le nombre des sites et la diversité de l'offre de formation continue.

Principe

Indépendamment des prescriptions d'ordre supérieur, la durée prévue et effective de l'audit doit permettre de réaliser un audit complet et efficace du système de management de la qualité.

5.2.1 Aperçu général des temps d'audit selon procédure

Le schéma suivant donne un aperçu général des activités et des temps de référence pour l'audit alloués en jours sur une période de certification de trois ans, classés selon la procédure de certification.

	Première certification			Recertification
	1ÈRE ANNÉE	2ÈME ANNÉE	3ÈME ANNÉE	
	Audit de certification Toutes les exigences eduQua	1er Audit intermédiaire Changements Écarts et recommandations Cycles d'amélioration continu	2ème Audit intermédiaire Changements Écarts et recommandations Cycles d'amélioration continue	Audit de recertification Analogue à la première certification
Procédure A < 25 000 périodes-participant-e-s	Examen des documents Audit sur site ≈ 1.25 jour y compris le rapport	Examen des documents Téléconférence ≈ 0.75 jour y compris le rapport	Examen des documents Téléconférence ≈ 0.75 jour y compris le rapport	
Procédure B De 25 000 à 100 000 périodes-participant-e-s	Examen des documents Audit sur site ≈ 1.50 jour y compris le rapport	Examen des documents Audit sur site ≈ 1.00 jour y compris le rapport	Examen des documents Téléconférence ≈ 0.75 jour y compris le rapport	
Procédure C > 100 000 périodes-participant-e-s	Examen des documents Audit sur site ≈ 1.75 jour y compris le rapport	Examen des documents Audit sur site ≈ 1.00 jour y compris le rapport	Examen des documents Audit sur site ≈ 1.00 jour y compris le rapport	

Fig. 3:
Procédure de certification et investissement

5.2.2 PRESCRIPTIONS POUR LE CALCUL DES TEMPS D'AUDIT

Le présent règlement part de différents niveaux de complexité. Pour les institutions de formation continue présentant un haut niveau de complexité, le temps nécessaire pour l'audit de certification et l'audit intermédiaire veut en règle générale dépasser les durées d'audit de référence et peut être ajusté à la hausse en conséquence.

Les critères du tableau suivant servent d'aide pour estimer le niveau accru de complexité de l'institution.

	CRITÈRES DE COMPLEXITÉ ACCRUE
Institution de formation continue	<ul style="list-style-type: none"> - plusieurs lieux de formation dans différentes régions - activités dans plusieurs régions linguistiques de Suisse - nombreux formatrices et formateurs ou accompagnatrices et accompagnateurs d'apprentissage, de différentes catégories - développement propre d'offres de formation - de nombreuses exigences légales et réglementaires
Offres de formation continue	<ul style="list-style-type: none"> - de nombreuses offres de formation continue - offres dans plusieurs domaines de la formation - offres de formation qualifiantes et complexes - offres internationales

Tableau 6:
Critères pour l'estimation d'une complexité accrue

Ces critères ne sont pas exhaustifs et il n'est pas nécessaire qu'ils soient entièrement remplis pour déterminer un niveau accru de complexité de l'institution. La décision sur l'augmentation nécessaire des temps d'audit relève de la responsabilité des instances de certification. Ils rendent l'évaluation de l'investissement transparent vis-à-vis de la clientèle et de l'organe d'accréditation (cfr. 3.3 Unité certifiable).

Les exigences de l'IAF MD 5, qui ne font pas explicitement référence au nombre d'employés, doivent être appliquées de manière appropriée dans la planification et la réalisation des audits de certification et de surveillance.

L'audit simultané de deux ou plusieurs systèmes de management intégrés doit respecter les exigences de l'IAF MD 11.

5.3 COÛTS ET FRAIS DE CERTIFICATION

Le montant de la procédure de certification A pour les institutions ayant un volume de prestations jusqu'à 25 000 périodes-participants est plafonné à 4950 CHF. Pour les procédures B et C chez les prestataires de taille grande et moyenne, les instances de certification font une offre à l'institution de formation continue.

Pour le calcul des coûts, les règles ou les taux des instances de certification sont valables pour :

- les frais de déplacement ;
- les temps de trajet ;
- le forfait journalier des auditrices ou auditeurs ;
- les frais d'enregistrement.

Lorsqu'elles calculent leur offre, les instances de certification tiennent compte, de manière adéquate, de la combinaison avec d'autres systèmes de management de la qualité existants ou souhaités simultanément lors de l'élaboration de l'offre.

Des dépenses extraordinaires sortant du cadre fixé ci-dessus, telles qu'une visite supplémentaire sur site en cas de non-conformités majeures, peuvent être facturées en plus par les instances de certification à l'institution.

Une taxe de 500 CHF par certification ou recertification est comprise dans le coûts. Elle est facturée par l'instance de certification, présentée séparément et transmise au secrétariat eduQua. Elle sert au financement du maintien et du développement d'eduQua en tant que label de qualité. Pour la catégorie A, le montant est inclus dans le plafond des coûts de 4950 CHF.

Si les certificats de site sont délivrés dans le cadre d'une procédure Multi-Site, la taxe en faveur du secrétariat eduQua est de 100 CHF par certificat de site (cfr. 3.3 Unité certifiable).

6 Label de qualité eduQua

Les institutions de formation continue certifiées eduQua ont le droit d'utiliser à des fins commerciales, pendant la période de validité du certificat, le logo eduQua en se conformant aux dispositions suivantes:

6.1 UTILISATION

Le logo eduQua doit être utilisé de manière à éviter tout malentendu concernant le sens ou le champ d'application de la certification eduQua pour permettre une communication transparente.

eduQua est le label de qualité suisse pour les institutions de formation. Il est décerné à des institutions qui respectent les principes et exigences d'eduQua. Il ne constitue pas une accréditation, une reconnaissance ou une validation officielle de l'institution ou de diplômes ou titres. Le certificat eduQua est valable pour l'institution ou le domaine certifié. Il ne doit pas être utilisé pour labelliser des offres de formation. La reproduction du logo eduQua sur les diplômes, certificats, attestations de participation ou autres documents similaires est également interdite.

6.2 PRINCIPES D'UTILISATION

- Le logo eduQua est la propriété de la Fédération Suisse pour la formation continue (FSEA). Il est protégé par une marque déposée sous le n° 477636.
- Le logo eduQua ne peut pas être utilisé par des tiers (partenaires) ou successeurs, ou ne peut l'être qu'avec l'autorisation de l'instance de certification.
- Il faut en outre respecter le règlement de l'instance de certification pour l'utilisation du certificat et/ou de la marque de certification.
- Le secrétariat eduQua contrôle le respect des directives d'utilisation.

6.3 REPRÉSENTATION

- Le logo ne doit pas être utilisé en dehors du contexte de certification ni associé à d'autres logos en dehors de celui-ci.
- Il est interdit de modifier le contenu et le graphisme du logo eduQua. Il ne doit être affiché que sous la forme ci-dessous.
- Le logo peut être utilisé en couleur (bleu/gris) ou en niveaux de gris, avec ou sans pied de page.
- Aucun ajout ne doit être apporté au logo.
- La taille de la zone de protection autour du logo ne doit pas être diminuée et doit toujours être respectée.



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di formazione continua



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di formazione continua

- Le logo peut être mis à l'échelle tant qu'il reste lisible, mais les proportions ne doivent pas être modifiées.
- Mis en lien dans des médias électroniques, le lien doit renvoyer au site eduQua
- Seule l'utilisation des fichiers graphiques originaux que l'on peut se procurer au secrétariat eduQua est autorisée.

6.4 PERTE DU DROIT D'UTILISER LE LOGO EDUQUA

Le droit d'utiliser le logo s'éteint à l'expiration de la validité du certificat eduQua, en cas de suspension ou de retrait par l'instance de certification ou d'infraction aux présentes dispositions, ce qui constituerait une violation du droit d'auteur.

Si la certification eduQua n'est plus valide, les mentions et le logo doivent être supprimés immédiatement ou au plus tard dans les 30 jours dans les médias électroniques et dans les 3 mois dans les médias imprimés. Les supports (brochures, etc.) dans lesquels le logo a été utilisé ne peuvent plus être utilisés ni distribués.

7 Entrée en vigueur et révision

7.1 ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement relatif à la procédure de certification eduQua:2021 a été approuvé par le comité national de la Fédération suisse pour la formation continue (FSEA) le 24 novembre 2021 et est publié en même temps que la norme de qualité eduQua:2021 le 15 décembre 2021.

7.2 RÉVISION

Le comité national de la FSEA est responsable du contenu et de l'évolution formelle du présent règlement. Il délègue ce travail au secrétariat eduQua qui vérifie, tous les cinq ans ou lorsque les exigences du Service d'accréditation suisse SAS changent, l'actualité du présent règlement et l'adapte si nécessaire.

Le comité national de la FSEA soumet au SAS les révisions pour un examen normatif avant son adoption définitive.

Les instances de certification accréditées et les institutions de formation certifiées sont informées de la révision du règlement.

Ce texte est une traduction basée sur un document original en langue allemande. La référence obligatoire est le texte original allemand.

Mentions légales

Organe responsable : Fédération suisse pour la formation continue FSEA,
Hardstrasse 235, 8005 Zurich, www.alice.ch

Rédaction : Ueli Bürgi, Benjamin Moser et Gregor Thurnherr

Traduction : Clipper Übersetzungen AG, Zurich, www.clipper.ch,

AHA Fachübersetzungsbüro, Wien, www.aha-translations.at

Concept graphique et mise en page : Völlm + Walthert, Zurich, www.v-w.design

Editeur : Edition privée eduQua

Source : Les documents eduQua peuvent être téléchargés
sur le site www.eduQua.ch

Secrétariat eduQua, 1ère édition décembre 2021

Version révisée, mars 2024