

Quality Label CSSP Auditeurs

Le document Auditeurs a été approuvé par la commission Quality Label le 24.10.2017 et entrera en vigueur le 01.01.2018. Il remplace tous les documents précédents.

Table des matières

1	Principes fondamentaux	3
2	Conditions.....	3
2.1	Compétence technique.....	3
2.2	Compétence sociale	4
2.3	Compétences personnelles.....	4
3	Tâches	5
4	Procédure de sélection	5
5	Programme d'enseignement.....	6
5.1	Principes didactiques	6
5.2	Objectifs d'apprentissage	6
5.3	Contenu de formation.....	6
6	Constat de maturité de l'auditeur	6
6.1	Critères	6
6.2	Conditions d'admission	6
6.3	Examen écrit	6
6.4	Evaluation globale du comportement	7
6.5	Evaluation de la maturité de l'auditeur.....	7
6.5.1	Examen écrit.....	7
6.5.2	Evaluation globale du comportement	7
6.6	Maturité de l'auditeur	7
6.7	Intégration dans l'équipe d'auditeurs.....	7
7	Tâches spéciales	7
7.1	Chef auditeur.....	7
7.2	Responsable des ventes	7
8	Autres documents	8

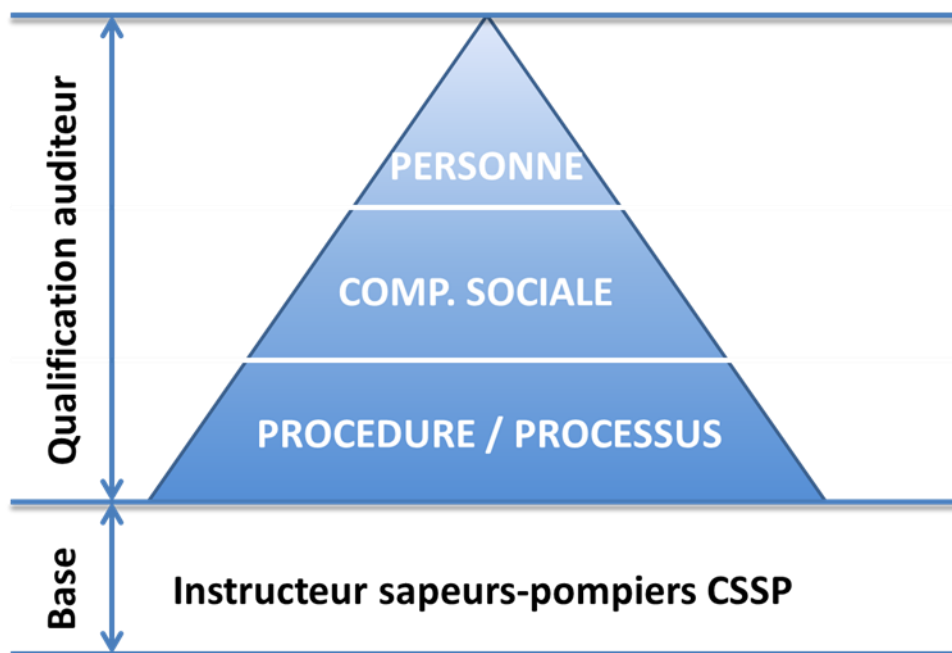
1 Principes fondamentaux

L'auditeur du Quality Label CSSP joue un rôle et une fonction essentiels dans le processus de certification. Conformément au règlement de certification CSSP, il vérifie sur la base du catalogue de critères si le cours proposé par le demandeur satisfait aux exigences de la procédure de certification.

Il connaît les tâches et la structure de formation de la CSSP. Il dispose d'une vue d'ensemble de l'organisation des sapeurs-pompiers en Suisse.

L'auditeur effectue généralement deux audits au cours d'une année civile, pour autant que le nombre de cours de certification proposés le permette.

L'aptitude de l'auditeur du Quality Label CSSP repose sur le profil des exigences de la formation des instructeurs CSSP, qui a déjà été élaboré, auquel s'ajoute une compétence en matière de processus.



2 Conditions

Les auditeurs du Quality Label CSSP doivent posséder les compétences suivantes:

2.1 Compétence technique

- L'auditeur doit disposer des connaissances spécialisées appropriées nécessaires pour auditer le cours.
- Les exigences relatives aux compétences techniques nécessaires sont basées sur les règlements/manuels en vigueur, tels que:
 - Règlement Connaissances de base
 - Règlement de la Conduite d'intervention
 - Manuel pour les interventions ABC
 - et autres règlements, manuels, directives etc. en vigueur de la CSSP.
- L'auditeur du Quality Label CSSP est en mesure de comprendre le contenu de l'enseignement et de l'apprentissage et d'évaluer s'il répond aux normes de formation de la CSSP.
- L'auditeur du Quality Label CSSP est un instructeur sapeur-pompier CSSP formé et expérimenté.

2.2 Compétence sociale

Les compétences sociales suivantes sont définies comme une exigence CIBLE, conformément au profil de compétence de la formation des instructeurs:

Expression et communication:

- S'exprime de manière claire et intelligible en utilisant un vocabulaire approprié
- Cerne l'essentiel en quelques mots
- Ecoute activement, permet aux autres de s'exprimer et est à l'écoute de ses interlocuteurs
- Observe les processus de manière critique
- A une attitude générale positive et ouverte

Sens du contact:

- Va de sa propre initiative vers les autres et recherche le dialogue
- Ne cherche pas à se mettre en avant
- Fait confiance aux autres, leur témoigne de l'estime, a une image positive des êtres humains
- Peut se mettre à la place d'autrui

Résolution de conflits et travail d'équipe:

- Identifie les situations «délicates» et s'y attaque de manière offensive
- Réagit de façon coopérative, critique les autres de manière constructive

Capacité à motiver et enthousiasmer:

- Pense et s'exprime positivement, agit en fonction des solutions et des objectifs
- Prend des initiatives, motive les autres, sait communiquer aux autres son enthousiasme pour les objectifs et les idées du Quality Label CSSP.

2.3 Compétences personnelles

Les compétences sociales suivantes sont définies comme une exigence CIBLE, conformément au profil de compétence de la formation des instructeurs:

Apparence et présentation:

- Apparence sympathique, autorité naturelle
- Respecte les bonnes manières
- Présentation spontanée, naturelle, sûre
- Comportement ouvert, transparent, authentique et digne de confiance

Motivation et engagement:

- Plaisir manifeste de travailler en tant qu'auditeur du Quality Label CSSP
- S'engage de sa propre initiative et est prêt à consacrer le temps nécessaire dans l'exécution de ses tâches
- Les valeurs immatérielles (mise en place du standard de qualité CSSP pour la formation initiale et complémentaire) sont une priorité

Confiance et estime de soi:

- Connais ses propres forces et limites, accepte la critique
- S'identifie à son activité d'auditeur du Quality Label CSSP et se sait en mesure d'accomplir cette mission
- Est conscient de son rôle d'auditeur et agit en conséquence

Objectifs et orientation résultats:

- S'identifie aux objectifs du Quality Label CSSP
- S'engage à établir un standard de qualité élevé en matière de formation et formation complémentaire
- Se conforme aux processus prescrits pour la procédure de certification et les met en œuvre
- Est ouvert aux nouvelles idées, s'y adapte rapidement

Résistance et endurance:

- Réagit calmement et patiemment aux situations difficiles
- Ses résultats restent exploitables même en situation de stress

Comportement au travail:

- Planifie la procédure en tenant compte des circonstances, en accord avec le demandeur et le processus du Quality Label imposé
- A une capacité de compréhension rapide et une pensée analytique, orientée vers les processus, identifie les liens, les opportunités, les risques et les potentiels d'amélioration; les met en avant et fait des suggestions

3 Tâches

L'auditeur du Quality Label CSSP vérifie si le cours du demandeur est conforme aux normes de formation CSSP. Il effectue ce contrôle à l'aide d'une seule et même référence, le catalogue de critères CSSP.

L'auditeur du Quality Label CSSP évalue si le contenu de la formation, sa méthodologie et sa didactique, l'organisation des cours, la formation et formation complémentaire du personnel d'un cours proposé sont adaptés pour garantir le succès de l'enseignement et de l'apprentissage décrits. Il identifie les potentiels d'amélioration et fait part de ses commentaires au demandeur. Il évalue si le demandeur utilise les mesures appropriées pour s'assurer que la qualité du cours répond aux critères CIBLES et que l'apprentissage est réussi. Le catalogue des critères constitue la base de ce contrôle.

Les tâches et procédures détaillées sont décrites dans le règlement interne du Quality Label CSSP.

La promotion de la qualité de la formation et formation complémentaire de sapeur-pompier est donc au cœur de son activité.

En cas d'exigences techniques particulières, la commission de certification peut mettre un spécialiste à la disposition de l'auditeur.

4 Procédure de sélection

La procédure de sélection se déroule en trois étapes.

Etape 1:

- L'instance cantonale des sapeurs-pompiers vérifie si les candidats remplissent les conditions requises et en informe l'organisme de certification.
- Les candidats notifiés sont invités par l'organisme de certification à soumettre leur candidature par écrit.
- Les demandes soumises sont vérifiées par l'organisme de certification quant au respect des exigences et à l'exhaustivité.

Etape 2:

- Les candidats adéquats sont convoqués à un entretien d'aptitude (audience).
- L'entretien d'aptitude comporte:
 - Présentation personnelle (5 minutes)
 - Exposé sommaire sur le thème «Le Quality Label CSSP» (10 minutes)
 - Interview (30 minutes)
- L'entretien d'aptitude est mené par des membres de la commission Quality Label (COM QL).

Le candidat est ensuite informé par écrit s'il est admis à la formation d'auditeur.

Etape 3:

- Constat de maturité de l'auditeur (cf. point 6.6)

Les formulaires d'évaluation pour la procédure de sélection figurent en annexe.

5 Programme d'enseignement

5.1 Principes didactiques

La formation d'auditeur du Quality Label CSSP se déroule selon les principes méthodologiques et didactiques de la formation pour adultes. Les compétences nécessaires sont acquises dans des modules théoriques et pratiques.

5.2 Objectifs d'apprentissage

Compétence opérationnelle:

L'auditeur connaît la norme de formation CSSP et est qualifié pour effectuer un audit selon les directives de la procédure de certification.

L'auditeur:

- connaît le déroulement du processus du Quality Label.
- sait planifier, exécuter et assurer le suivi des audits CSSP.
- évalue si une formation répond aux exigences du catalogue des critères du Quality Label CSSP.
- considère le catalogue de critères CSSP comme ligne directrice pour les audits et peut mettre en œuvre ses exigences dans la pratique de l'audit.
- sait utiliser LODUR comme outil d'aide dans les différentes étapes du processus.
- documente les résultats de manière transparente et compréhensible.

5.3 Contenu de formation

Les contenus suivants sont transmis:

- Sens et but du Quality Label CSSP
- Rôles et fonctions
- Déroulement de la certification
- L'auditeur
- Documents
- Catalogue des critères
- Documents du demandeur
- Rapport de l'examen préliminaire
- Entretien organisationnel préliminaire
- Audit
- Rapport d'expérience
- LODUR

6 Constat de maturité de l'auditeur

6.1 Critères

Le constat de maturité de l'auditeur consiste en un examen écrit et une évaluation globale du comportement pendant la formation d'auditeur.

6.2 Conditions d'admission

La réussite de la formation d'auditeur du Quality Label CSSP est une condition préalable à l'admission à l'examen écrit.

6.3 Examen écrit

Les documents d'examen sont préparés par la COM QL.

L'examen consiste en une trentaine de questions sur les différents contenus de formation et est effectué dans LODUR.

6.4 Evaluation globale du comportement

L'évaluation globale est effectuée à l'aide du formulaire «Fiche d'évaluation auditeur Quality Label CSSP» (cf. annexe).

6.5 Evaluation de la maturité de l'auditeur

6.5.1 Examen écrit

L'examen écrit est considéré comme réussi si plus de 80% des questions ont reçu une réponse correcte. L'évaluation s'effectue automatiquement dans LODUR.

6.5.2 Evaluation globale du comportement

L'évaluation globale du comportement est réalisée par l'ensemble de l'état-major, à l'issue de la formation de l'auditeur, au moyen d'une fiche d'évaluation.

6.6 Maturité de l'auditeur

La maturité de l'auditeur est atteinte si l'examen écrit est réussi et si l'évaluation globale du comportement est positive.

Les participants sont informés du résultat par écrit. Si ce résultat est négatif, il convient de renoncer à exercer une activité en tant qu'auditeur du Quality Label CSSP.

En cas de décision négative, le candidat peut introduire un recours auprès du comité de la CSSP dans un délai de 10 jours. La présente décision est définitive.

6.7 Intégration dans l'équipe d'auditeurs

A l'issue du constat de la maturité de l'auditeur, la commission de certification intègre l'auditeur au sein de l'équipe des auditeurs.

7 Tâches spéciales

7.1 Chef auditeur

La COM QL désigne un ou deux chef(s) auditeur(s) dans l'équipe des auditeurs. Les chefs auditeurs sont toujours des auditeurs expérimentés. Ils soutiennent les auditeurs dans leur travail.

Le chef auditeur joue un rôle de premier plan dans le cadre des séances du groupe réflexions ou des rapports d'audit.

Le chef auditeur aide l'organisme de certification à sélectionner l'auditeur qui interviendra dans une procédure de certification.

7.2 Responsable des ventes

La COM QL désigne un responsable des ventes dans l'équipe des auditeurs.

Le responsable des ventes:

- a pour mission de faire largement connaître le Quality Label CSSP, de contacter les demandeurs potentiels et de les informer en détail sur le Quality Label CSSP, et d'en expliquer les avantages.
- doit exercer ses activités de vente de manière indépendante, mais en coordination avec l'organisme de certification.
- ne peut pas être en même temps auditeur CSSP

8 Autres documents

- Règlement de certification
- Règlement interne
- Annexes au document Auditeurs