

GUIDE DE **L'AGRÉMENT**

2017



VALIDATION
des COMPÉTENCES

TABLE DES MATIÈRES

1. L'AGRÉMENT D'UN CENTRE DE VALIDATION	2
2. AVANT-PROPOS	3
2.1 Introduction	3
2.2 Qui fait quoi au sein du Centre?	4
2.3 Pourquoi un agrément?	4
2.4 La qualité: le fil rouge de la validation	5
2.5 Cartographie des processus d'un Centre de validation	7
3. PLANIFIER	8
3.1 Un projet en construction	8
3.2 La demande d'agrément	10
4. ENTREPRENDRE	11
La préparation de l'agrément	11
5. VÉRIFIER ET AJUSTER	12
Les étapes de l'agrément	12
1. L'audit interne	13
2. L'épreuve à blanc	13
3. La revue de Centre	14
4. L'audit externe	14
6. AGIR	15
6.1 L'examen du dossier par les instances officielles	15
6.2 Communiquez!	15
6.3 L'octroi de l'agrément	16
6.4 Planifiez	16
6.5 L'action et la réflexion	16
6.6 L'évaluation, c'est chez vous que ça se passe	17
6.7 La Revue de Centre annuelle	17
7. SCHÉMA RÉCAPITULATIF	18
8. ANNEXES	19
8.1 Tableau récapitulatif des actions à mener dans le cadre de la demande d'agrément	19
8.2 Glossaire	27
8.3 Liste des documents	29
8.4 Coordonnées des Chargés de mission validation	31
8.5 Coordonnées du Consortium	31

1. L'AGRÈMENT D'UN CENTRE DE VALIDATION

Action	Planifier	Entreprendre	Vérifier et ajuster	Agir	
Chapitre dans le guide	Un projet en construction	La préparation de l'agrément	Les étapes de l'agrément	L'examen du dossier par les instances officielles et la communication	L'octroi de l'agrément, la planification, l'action, l'évaluation
Tâche de l'équipe du Centre	<p>S'informer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer l'intention via le Chargé de Mission à la Cellule Exécutive - Obtenir l'autorisation de démarrer le projet de l'opérateur du Consortium 	<p>Gestion documentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des ressources humaines : gestion de l'équipe et formation du personnel - Gestion des ressources matérielles 	<p>Audit interne</p> <ul style="list-style-type: none"> - Épreuve à blanc - Revue de Centre - Audit externe 	<p>Préparer le Centre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire connaître l'ouverture prochaine du Centre - Rechercher et informer les candidats potentiels 	<p>Officialiser la programmation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser les épreuves - Évaluer

2. AVANT-PROPOS

2.1 INTRODUCTION

Conçue pour valoriser les compétences professionnelles acquises par l'expérience professionnelle, par la formation ou encore la vie quotidienne, la validation des compétences s'adresse à tous les citoyens dès la fin de l'obligation scolaire.

Inspirée de modèles qui ont fait leur preuve, elle vise à renforcer la **cohésion sociale** en faisant bénéficier d'une reconnaissance d'acquis, les personnes qui ne possèdent pas de titre scolaire en lien avec leurs compétences professionnelles. La validation d'autres compétences que celles portées par un diplôme favorise la **qualification, l'employabilité** et la **mobilité** professionnelle horizontale et verticale des demandeurs d'emploi et des travailleurs. L'association des partenaires sociaux et des services publics de l'emploi assurent l'implication du monde du travail.

En pratique, en Belgique francophone, la reconnaissance des compétences est réalisée, depuis juillet 2003, via un **Consortium de VALIDATION des COMPÉTENCES** et des Centres de validation agréés et organisés par les 5 institutions publiques de formation professionnelle continue : **Le Forem, Bruxelles Formation, l'Enseignement de promotion sociale**, l'Institut de Formation en Alternance des Petites et Moyennes Entreprises (**IFAPME**) et le Service de Formation des Petites et Moyennes Entreprises (**SFPME**). Ces institutions sont appelées « *Opérateurs* » dans le présent guide d'agrément.

À l'issue d'une épreuve de mise en situation professionnelle organisée par les Centres de validation, les compétences du candidat sont officiellement reconnues au travers de **Titres de compétence**. Ces Titres sont délivrés par le Consortium de validation des compétences au nom des **gouvernements francophones**.

Les Titres de compétence ouvrent ainsi de nouvelles perspectives de parcours professionnel et personnel : évolution dans le métier, changement d'orientation, promotion... La qualification grandissante des demandeurs d'emploi et des travailleurs, la sécurisation des parcours des usagers et le développement des entreprises se trouvent dès lors renforcés.

Faire savoir ses savoirs est aujourd'hui une réalité dans le champ de la formation professionnelle continue en correspondance avec les normes européennes.

Pour faire valider ses compétences, le candidat prouve son savoir-faire lors d'une épreuve attentivement contrôlée par un **évaluateur** et un **observateur**. Cette épreuve consiste en une mise en situation professionnelle reconstituée. Elle est mise en œuvre par un Centre de validation agréé.

Le présent guide fixe les modalités d'agrément d'un Centre de validation des compétences. Toutes les étapes de l'agrément, de la demande au renouvellement, y sont expliquées en détails.

L'agrément d'un Centre prouve sa capacité à organiser des épreuves de validation fiables. Les Centres agréés offrent à tous les candidats les mêmes conditions et donc les mêmes chances de réussite. Cela contribue à la qualité du processus de validation des compétences.

2.2 QUI FAIT QUOI AU SEIN DU CENTRE ?

Dans le cadre de la demande d'agrément d'un Centre de validation :

- ◆ **LE RESPONSABLE DU CENTRE DE VALIDATION** est le garant des procédures qui mènent à l'octroi de l'agrément ;
- ◆ **LA SECRÉTAIRE** est la gestionnaire administrative du dossier de demande d'agrément ; elle assimile la procédure et l'application de gestion Val'ID ;
- ◆ **L'ÉVALUATEUR** met en œuvre l'épreuve proprement dite sur base du référentiel de validation et rédige les consignes pour la passation de l'épreuve ;
- ◆ **LE LOGISTICIEN MET À DISPOSITION L'ÉQUIPEMENT ET LE MATÉRIEL**, prépare les postes de travail des candidats.

L'**OBSERVATEUR** n'est pas un membre du Centre de validation. Idéalement homme du métier en exercice, il apporte une vue extérieure et l'œil de la profession sur l'épreuve. Convaincu par la qualité des épreuves, il pourra en faire la promotion dans son milieu de travail.

Vous souhaitez créer un Centre de validation des compétences ? Ce guide est pour vous ! Destiné aux (futurs) acteurs de Centre de validation, il vous donnera une mine d'informations nécessaires au bon déroulement de votre projet.

2.3 POURQUOI UN AGRÉMENT ?

Les enjeux de la validation des compétences ont conduit les gouvernements à positionner le dispositif de validation dans le service public tout en y associant étroitement les partenaires sociaux aux niveaux stratégiques, normatifs et opérationnels.

Pour assurer la qualité et l'homogénéité du service, un mécanisme d'agrément des Centres de validation a été mis en œuvre. Un agrément spécifique à chaque métier est requis pour valider les compétences des candidats. En effet, on ne valide pas, par exemple, les compétences de l'opérateur de call-center de la même manière que celles de l'opérateur de production des industries du verre.

L'agrément des Centres de validation des compétences porte d'abord sur leur éligibilité et ensuite sur leur conformité.

L'éligibilité est le fait de rencontrer les critères nécessaires pour introduire une demande d'agrément. Les **critères d'éligibilité** sont énoncés à l'article 13 de l'Accord de coopération (voir www.validationdescompetences.be).



Pour faciliter la lecture du guide, les mots en italique sont définis dans le glossaire (en annexe).

En synthèse :

- ◆ Les Centres de formation des 5 *opérateurs* du *Consortium* sont éligibles.
- ◆ D'autres Centres de formation sont également éligibles s'ils organisent de la formation pour les métiers concernés et disposent donc du personnel qualifié et de l'équipement nécessaire. 50 % de leur conseil d'administration ou de leur financement doit provenir du service public.

- ◆ Ces critères d'éligibilité sont vérifiés par le Comité Directeur du Consortium lors de l'ouverture du dossier de demande d'agrément.

Une fois l'éligibilité confirmée, la conformité au cahier des charges global et aux caractéristiques de la validation des Titres de compétence concernés est analysée.

Les **critères de conformité** sont définis par les normes de Qualité et d'équité du *Consortium* (manuel Qualité, charte éthique, textes réglementaires). Le présent guide vous aidera à en prendre connaissance et à mobiliser les nombreuses ressources mises à disposition par le *Consortium* pour vous aider à développer un service robuste, transparent et de qualité pour valider les compétences professionnelles des candidats.

2.4 LA QUALITÉ : LE FIL ROUGE DE LA VALIDATION

La validation des compétences s'inscrit dans une démarche qualité basée sur les *processus*. Celle-ci, présente de manière transversale dans les démarches pour l'agrément, vise l'amélioration constante de l'organisation du travail, l'implication des membres de l'équipe et la satisfaction des (futurs) candidats.

**La démarche Qualité,
un support pour une action de qualité**

Dans le cadre de la démarche Qualité, les actions des Centres de validation sont catégorisées en quatre types de *processus* :

- ◆ le *processus* de direction ;
- ◆ le *processus* clé : réalisation de la validation ;
- ◆ les *processus* support :
 - *processus* ressources humaines,
 - *processus* ressources matérielles,
 - *processus* ressources financières ;
 - *processus* communication ;
- ◆ le *processus* management par la qualité.

Avoir connaissance de ces *processus* permet de déterminer les actions qui appellent des améliorations et d'identifier les personnes qui peuvent les initier. C'est ce que l'on appelle le management par les *processus*, démarche dynamique impliquant toute l'équipe du Centre de validation.

Le *processus de direction* concerne toutes les actions et décisions qui permettent le pilotage du Centre de validation. En d'autres termes, toutes les actions et décisions qui déterminent, comme l'indique le nom du *processus*, la direction dans laquelle travaille le Centre de validation. Dans le *processus* de direction, on trouve la définition de la politique et des objectifs qualité et la revue de Centre.

Le *processus clé* concerne toutes les actions qui permettent d'atteindre la finalité du Centre, à savoir la réalisation de la validation des compétences. Dans le *processus* clé, on trouve le traitement des demandes, la guidance pré épreuve, l'organisation des épreuves, l'accueil des

candidats, le déroulement des épreuves, la délibération du jury, la confirmation des résultats, la guidance post épreuve.

Les *processus support* regroupent toutes les actions qui viennent en soutien à la réalisation de la validation. Les *processus support* sont au nombre de quatre :

- ◆ le *processus* ressources humaines : mise à disposition du personnel, description des fonctions, formation du personnel ;
- ◆ le *processus* ressources matérielles : mise à disposition des locaux, équipements et consommables, entretien, étalonnage, gestion des sites extérieurs de validation ;
- ◆ le *processus* ressources financières : gestion des ressources financières nécessaires pour atteindre les objectifs et mise en place d'une gestion spécifique ;
- ◆ le *processus* communication :
 - efforts de communication du Centre vers le public de la validation et mobilisation du tissu socio-économique du Centre,
 - support aux efforts de communication du *Consortium* (*opérateurs* et *Cellule Exécutive*)
 - mobilisation des partenaires locaux (Carrefours Emploi Formation, maisons de l'emploi, organisations sectorielles...)

Le *processus management de la Qualité* concerne toutes les actions qui permettent de décider des actions d'amélioration à mettre en oeuvre. Il comprend : la mesure des performances, la gestion de la documentation, l'amélioration continue, le traitement des non-conformités, l'organisation des audits.

Chacune des actions que le Centre met en oeuvre dans le cadre de l'obtention de l'agrément peut être située dans l'un ou l'autre *processus*. Comprendre de quel *processus* l'action relève permet de la mettre en lien avec les autres et de lui donner un sens. Cela permet également de mettre plus facilement le doigt sur les actions d'amélioration, de définir des objectifs et de contrôler leur réalisation.

De même que les actions à mener, les documents à lire et à remplir dans le cadre de la demande d'agrément sont tous liés à un ou des *processus*.



Où trouver plus d'info sur la qualité ?

- En prenant contact avec le Chargé de mission validation de votre opérateur
- En prenant contact avec la Cellule Exécutive



Suggestion : pour comprendre et exploiter le management par les processus et la démarche qualité, exercez-vous, pour chaque action, à identifier le(s) processus dans le(s)quel(s) elle se trouve.

La cartographie des *processus* d'un Centre de validation que vous trouverez ci-après représente graphiquement les *processus* et les liens entre eux.

Toutes les actions menées dans le cadre de la validation des compétences relèvent de la démarche qualité. Ainsi, le fonctionnement du *Consortium* et de la *Cellule Exécutive* se base sur les mêmes *processus* que ceux de l'agrément et de la validation.

2.5 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS D'UN CENTRE DE VALIDATION

	Politique qualité		Objectifs qualité			Revue de Centre		Communication	
1. Processus de direction	Traitement des demandes	Guidance pré-épreuve	Organisation des épreuves	Accueil des candidats	Déroulement des épreuves	Délibération du jury	Confirmation des résultats	Guidance post-épreuve	Enregistrement dans Val'ID et archivage des dossiers
2. Processus clé : Réalisation de la Validation									
3. Processus support	Ressources Humaines Mise à disposition du personnel - Description des fonctions - Formation du personnel		Ressources matérielles Mise à disposition des locaux, équipements consommables - Entretien - Étalonnage - Gestion des sites extérieurs de validation		Communication Mobilisation du tissu socio-économique du Centre pour l'information au public potentiel		Ressources financières Gestion des Res-sources - Dépenses et recettes - Étalonnage - Gestion des coûts		
4. Processus Management de la qualité	Mesure des performances	Gestion de la documentation	Amélioration continue	Traitement des non conformités	Organisation des audits				

3. PLANIFIER

3.1 UN PROJET EN CONSTRUCTION

Un jour, l'idée, farfelue ou réaliste, hésitante ou déterminée, est apparue : si on créait un Centre de validation des compétences ? Pour concrétiser un tel projet, il convient d'en mesurer la portée. Une information complète sur la validation des compétences en Belgique francophone permettra à vos collègues et vous-même d'en comprendre le fonctionnement et les enjeux. C'est le moment de manifester votre intérêt en prenant contact avec le Chargé de Mission Validation de votre opérateur ou la Cellule Exécutive. Cette démarche permet d'avoir accès à l'information nécessaire. Le Chargé de Mission demandera notamment à la Cellule Exécutive votre accès à l'Intranet du Consortium et les Référentiels de Validation pour que vous puissiez prendre votre décision en connaissance de cause.



Où trouver l'info sur la validation des compétences ?

- Dans les documents fournis par la Cellule Exécutive
- En surfant sur le site Internet du Consortium (www.cvdc.be)
(un code d'accès fourni par la Cellule Exécutive vous permet de surfer dans la partie intranet)
- En prenant contact avec le Chargé de mission validation de votre opérateur
- En prenant contact avec la Cellule Exécutive

Pour mettre sur pied un projet d'une telle ampleur, il faut qu'il soit l'affaire de toute l'équipe. Le *Responsable du Centre de validation* veillera donc à informer de leur rôle la secrétaire, l'(les) **évaluateur(s)** et le *logisticien* à chaque étape de l'agrément et à tenir informé le Chargé de mission.

LE DISPOSITIF VOUS SÉDUIT ?

Avec l'équipe du futur Centre de validation, vous vous mettez alors à vous questionner sur vos capacités à créer un Centre de validation.

- ◆ Avez-vous les ressources nécessaires ?
- ◆ Pouvez-vous répondre aux exigences matérielles, humaines et financières de l'organisation d'une épreuve de validation ?
- ◆ Quelles sont les contraintes que vous rencontrez ? Ces contraintes peuvent-elles être levées ?

Les ressources et contraintes peuvent avoir deux origines : elles peuvent provenir de la réalité de fonctionnement de votre Centre ou être issues du fonctionnement de l'*opérateur* dont le Centre est issu.



Où trouver l'info pour l'organisation du Centre de validation ?

- Dans le référentiel de validation confidentiel
- Dans le guide de la validation et le présent guide de l'agrément
- En prenant contact avec le Chargé de mission validation de votre opérateur
- En prenant contact avec la Cellule Exécutive
- En participant aux réunions d'informations et d'échanges de bonnes pratiques



Suggestion : vous pouvez faire un relevé des ressources et des contraintes dans un tableau (exemple à personnaliser ci-dessous). Les ressources directes sont celles que vous possédez d'emblée. Les ressources indirectes sont celles qui pourraient être mises à votre disposition par un tiers. Les contraintes levables sont celles qui, moyennant l'un ou l'autre changement faisable, pourraient être contournées. Les contraintes non levables sont celles, incontournables, avec lesquelles vous devrez fonctionner.

Ressources		Contraintes	
Directes	Indirectes	Levables	Non levables

En ce qui concerne les ressources financières, le coût des épreuves est remboursé par le *Consortium*. Le montant est variable d'une unité de compétence à l'autre et d'un métier à l'autre. Ce montant est calculé en fonction des coûts de l'épreuve (paiement de l'**évaluateur**, du matériel et des frais administratifs).



Où trouver plus d'info sur le financement des épreuves?

- En prenant contact avec le Chargé de Mission de votre opérateur
- En prenant contact avec la Cellule Exécutive



Où trouver l'info sur le défraiement de l'observateur?

Le défraiement des **observateurs** est directement versé par le *Consortium* à l'intéressé, sur base des renseignements que le Centre introduit dans Val'ID.

- Dans le guide de la validation (partie « défraiement de l'**observateur** »)
- En prenant contact avec le Chargé de Mission de votre opérateur
- En prenant contact avec la Cellule Exécutive

La phase d'analyse des ressources et contraintes permet à toute l'équipe du futur Centre de validation de s'approprier les données concrètes de l'organisation d'un Centre.

**Concrétiser le projet,
c'est déjà y adhérer**

Cette phase vous permettra de vous positionner sur la faisabilité du projet.

Toute l'équipe est partante? Parfait! Vous devez maintenant obtenir l'autorisation d'un *opérateur* pour rentrer une **demande d'agrément**. Deux cas de figure sont possibles :

1. Le Centre fait partie d'un des *opérateurs* membres du *Consortium* (cf. art. 4 du *Décret*) : vous demandez l'autorisation à votre *opérateur*. La signature du document de demande d'agrément (D-37) par le directeur général de l'*opérateur* (ou le Ministre de tutelle pour l'enseignement de promotion sociale) constitue la preuve de son accord.
2. Le Centre ne fait pas partie d'un des *opérateurs* membres du *Consortium* (cf. art. 13 du

Décret) : vous devez établir un partenariat avec un des cinq opérateurs. Les modalités du partenariat font l'objet d'une convention entre les deux parties (un exemple de convention (D-19) vous sera fourni par la Cellule Exécutive). L'accord de l'opérateur se concrétise par la signature de la convention et du document de demande d'agrément (D-37).

3.2 LA DEMANDE D'AGRÉMENT

La demande d'agrément est officielle dès réception par le Comité Directeur du *Consortium* des documents suivants :

- ◆ Demande d'agrément (D-37) incluant la programmation des 4 étapes mentionnées plus loin
- ◆ Organigramme établissant le lien avec la structure de l'institution publique (D-04)
- ◆ Organigramme nominatif du futur Centre de Validation (D-04)
- ◆ Plan d'actions (D-12)
- ◆ Fiche de présentation publique du Centre (D-18)

Concrètement, ces cinq documents sont envoyés par l'*opérateur* à la *Cellule Exécutive*. Si votre Centre a conclu une convention de partenariat avec un *opérateur*, cette convention (D-19) est envoyée en même temps que les documents précités. C'est la *Cellule Exécutive* du *Consortium* qui traite alors le dossier.

Bon à savoir :

- ◆ Lorsque le Centre demande l'agrément ou son renouvellement pour plusieurs métiers, un seul plan d'actions, un seul organigramme et un seul D-18, couvrant tous les métiers concernés, sont émis.
- ◆ Par contre, il faut émettre autant de D-37 qu'il y a de métiers en agrément ou renouvellement
- ◆ Alors que tous les documents de la demande d'agrément sont transmis par voie électronique sans signature manuscrite, le(s) D-37 doivent être signés par le responsable de Centre et le directeur général de l'opérateur ou le Ministre de Tutelle. Ce(s) document(s) signé(s) peu(ven)t alors être envoyés par courrier postal, ou scanné(s) et envoyé de manière électronique.

Ces transmissions sont faites via le Chargé de missions à la Cellule Exécutive du Consortium.

La demande d'agrément concerne un métier dans sa totalité (toutes les unités de compétence qui sont associées au métier). Bien que l'agrément se base sur une seule unité de compétence, le Centre s'engage à les organiser toutes à terme.

**Trois mois
pour quatre étapes**

Trois périodes d'agrément de Centres se déroulent annuellement. Le Chargé de Mission validation vous informera précisément des dates et étapes selon la période choisie.

Le Comité Directeur analyse l'éligibilité du Centre de validation demandeur. Dès que le Comité Directeur remet un avis favorable quant à la demande d'agrément, la *Cellule Exécutive* en avertit le *Responsable du Centre de validation* par mail. Ensuite, un accusé de réception lui est envoyé. Celui-ci précise les dates de début et de fin de la période de 3 mois nécessaire aux démarches pour obtenir l'agrément.

4. ENTREPRENDRE

LA PRÉPARATION DE L'AGRÉMENT

La préparation de l'agrément précède les 4 étapes. Elle est constituée de :

- ◆ la gestion documentaire : lecture et adaptation des documents ; découverte et compréhension de l'application de gestion Val'ID
- ◆ la gestion des ressources humaines : gestion de l'équipe, formation de l'équipe (information, suivi et accompagnement) ;
- ◆ la gestion des ressources matérielles : préparation et maintenance du matériel ;
- ◆ la préparation de l'épreuve proprement dite, assimilation des référentiels de validation, rédaction des consignes.

La connaissance des *processus* et la référence aux *processus* dans la gestion quotidienne permettent d'organiser efficacement le travail et de le maintenir dans une démarche qualité (voir explication des *processus* plus haut).

Lors de cette phase, l'équipe se prépare et prépare le Centre au déroulement d'une des épreuves de validation liée au métier pour lequel le Centre sera agréé.

Les démarches à effectuer comprennent :

- ◆ la **prise de connaissance des documents** mis à disposition par la *Cellule Exécutive* : le modèle de manuel Qualité et de ses annexes, les référentiels de validation, le guide de la validation, etc. (le I-32, téléchargeable sur l'Intranet, donne la liste de tous ces documents et comment les obtenir) ;
- ◆ l'**adaptation du manuel Qualité** du Centre et des documents associés ;
- ◆ la **programmation** de l'audit interne, de l'épreuve à blanc, de la revue de Centre et de l'audit externe.
- ◆ la **communication des dates et échéances** à la *Cellule Exécutive*, aux personnes concernées, y compris les auditeurs interne et externe ;
- ◆ la participation à la **formation des évaluateurs et Responsables du Centre** organisée par la *Cellule Exécutive*.
- ◆ Elle est obligatoire pour les **évaluateurs** et fortement conseillée pour les responsables de Centres
 - elle aide à préparer l'épreuve à blanc
 - la formation doit avoir lieu avant l'audit interne. Les *Chargés de mission validation* reçoivent chaque année le calendrier des formations
 - lors du choix de la date de formation, le responsable du Centre communique via le *Chargé de mission* l'unité de compétence du métier qui fera l'objet de la demande d'agrément
- ◆ la participation à la **formation** de la secrétaire et/ou du responsable à l'usage de la plateforme Val'id. Val'id est une plateforme de gestion interactive qui permet au Centre de planifier les épreuves, d'inscrire les candidats, de faire le suivi de la guidance, d'encoder les résultats, d'envoyer des demandes d'amélioration et des plaintes. Cette formation est obligatoire pour les secrétaires et conseillée pour les responsables de Centre.
- ◆ la **préparation de l'épreuve à blanc** (matériel, consignes, organisation pratique...)
- ◆ la recherche d'un **observateur**, son information (via le vade-mecum / mini-guide de

l'**observateur**), et son engagement via l'attestation D-34

- ◆ la souscription des **assurances** couvrant le personnel et les candidats contre les accidents du travail, et la responsabilité civile du Centre (voir recommandations émises par le Comité Directeur)
- ◆ en cas de **site extérieur de validation**, la signature d'une convention avec ce site

Dès cette étape et afin que chaque membre de l'équipe s'imprègne bien de l'esprit et de l'éthique de la validation, il est fortement recommandé de lire et partager lors d'une réunion le Règlement d'ordre intérieur-ROI (I-21) et la Charte éthique (I-22). Il est également essentiel que tous intègrent parfaitement les exigences de confidentialité concernant les candidats et l'épreuve, rappelées dans la Charte de confidentialité et de respect de la vie privée (D-02). Chaque membre de l'équipe signera la Charge de confidentialité et de respect de la vie privée (D-02)

5.VÉRIFIER ET AJUSTER

LES ÉTAPES DE L'AGRÉMENT

Avant de recevoir l'agrément, le Centre de validation passe par les 4 étapes suivantes : audit interne, épreuve à blanc, revue de Centre, audit externe. Lors de chacune de ces étapes, toutes les fonctions du Centre de validation doivent être représentées.

Entre ces 4 étapes, des ajustements ont lieu en fonction du résultat de l'étape précédente. Le Responsable de Centre veille à laisser suffisamment de temps entre elles afin de pouvoir procéder à ces ajustements.

Les ajustements se font bien entendu dans les mêmes axes de travail que ceux de la préparation :

- la gestion documentaire
- la gestion des ressources humaines
- la gestion des ressources matérielles
- la référence aux *processus* dans la gestion quotidienne

**L'audit interne,
la première prise de température**

1. L'AUDIT INTERNE

Cette première étape est l'aboutissement de toutes les démarches de préparation (décrites supra). Elle a pour objectif de s'assurer que le Centre est prêt à organiser l'épreuve à blanc.

Lors de l'audit interne, l'équipe du Centre de validation s'entretient avec l'auditeur. Elle présente le travail réalisé jusque là (documents, préparation du Centre et de l'épreuve, etc.) et répond aux questions de l'auditeur. L'audit interne est aussi l'occasion d'échanger avec l'auditeur sur l'un ou l'autre aspect de la demande d'agrément, sur des questions, des difficultés ou des doutes. Son rôle est à considérer comme un soutien dans la démarche, une assurance de travailler dans la bonne direction.

L'auditeur remet au *Responsable du Centre de validation* un rapport d'audit interne (D-35),

mentionnant ses observations et recommandations. Après acceptation, le Responsable de Centre transmet ce rapport au Chargé de mission par voie électronique et sans signature manuscrite.

Bon à savoir :

- ◆ Lorsque le Centre demande l'agrément ou son renouvellement pour plusieurs métiers, un seul D-35, couvrant tous les métiers concernés, est émis.
- ◆ Le D-35 est en soi une check-list qui vous aide à préparer votre agrément. Il vous indique également quels sont les accents stratégiques et pratiques qui sont essentiels aux yeux du Consortium

2. L'ÉPREUVE À BLANC

L'épreuve à blanc consiste à tester l'épreuve de l'unité de compétence choisie, c'est-à-dire la réalisation de l'épreuve de validation. Cette épreuve « a tout d'une vraie » et exige la présence de tous les intervenants, y compris l'**observateur**. Cependant elle ne peut aboutir à la délivrance d'un Titre de compétence, puisque le Centre n'est pas encore agréé. Pour la même raison, elle est enregistrée dans la partie « test » de Val'ID, appelée « Val'ID formation ». Le n° de session doit être communiqué à la Cellule exécutive, pour le défraiement de l'**observateur**. Une attestation de présence est néanmoins délivrée au candidat (D-17). L'épreuve à blanc permet de s'assurer que le Centre ne rencontre aucun problème matériel, organisationnel ou d'évaluation lors de la réalisation de l'épreuve de validation.

L'expert méthodologique en charge du métier sera présent à l'épreuve à blanc, ainsi que le président de la commission qui a développé le référentiel de validation. Leur présence est impérative si c'est la première fois que le référentiel est mis en œuvre. Ils prendront note des éventuels problèmes qui empêchent la bonne réalisation de l'épreuve (exemple : matériaux insuffisants, durée d'épreuve trop courte...). Ces problèmes seront alors traités par la commission de référentiels.

Lorsque les autres unités de compétence du métier seront mises en œuvre, **particulièrement si le Centre est le premier à les mettre en œuvre**, l'expert méthodologique en charge du métier et le président de la commission du référentiel seront également invités à la mise à l'essai.

Bon à savoir :

- ◆ Épreuve à blanc : mise en œuvre de l'épreuve de l'unité de compétence choisie du métier concerné par la demande d'agrément.
- ◆ Mise à l'essai : réalisation d'une épreuve pour une unité de compétence autre que celle ayant fait l'objet d'une épreuve à blanc et faisant partie du même métier.
- ◆ Il est important de communiquer via votre Chargé de mission la date de l'épreuve à blanc ou de la mise à l'essai ; la Cellule Exécutive vérifiera la disponibilité de l'expert méthodologique et du Président de la commission de référentiels avant d'accepter une date d'épreuve à blanc ou de mise à l'essai.
- ◆ Vos remarques sur l'organisation de l'épreuve seront consignées avec celles des autres Centres agréés pour le métier. Périodiquement, la *commission de référentiels* fait le point sur les remarques et ajuste les modalités d'épreuve si nécessaire.

Suite à l'épreuve à blanc, le *Responsable du Centre de validation* complète le rapport de

l'épreuve à blanc (D-06) et l'envoi au Chargé de mission. Si les indicateurs d'évaluation de l'épreuve à blanc présents dans le D-06 ne sont pas rencontrés, une nouvelle épreuve à blanc doit être organisée.

3. LA REVUE DE CENTRE

◆ La revue de Centre (D-12) est une réunion entre le *Responsable du Centre de validation*, un représentant des **évaluateurs** et la *secrétaire* en présence du *Chargé de mission validation*.

Dans le cadre d'un nouvel agrément, elle a pour objectif :

- ◆ de prendre en compte les résultats des étapes précédentes et d'établir les éventuelles actions correctives ;
- ◆ de mettre à jour le plan d'actions établi lors de la demande d'agrément ;
- ◆ de préparer l'audit externe

Elle a lieu au moins une fois par an et toujours pendant le processus d'agrément et de renouvellement.

Première mise au point : la revue de Centre

Suite à la revue de Centre, le *Responsable du Centre de validation* complète le rapport de revue de Centre (D-12) et l'envoi au Chargé de mission.

4. L'AUDIT EXTERNE

L'audit externe, composante de la démarche qualité, a pour but de faire certifier la cohérence de l'organisation du Centre par un organisme de contrôle indépendant. Lors de l'audit externe, vous présentez le fonctionnement du Centre et des épreuves à l'auditeur externe.

Celui-ci fera éventuellement des suggestions d'amélioration. L'auditeur externe remet au *Responsable du Centre de validation* le rapport d'audit externe (D-35), le rapport résumé d'audit externe (D-05). Le responsable de Centre, après acceptation de ces rapports, les transmet au Chargé de mission validation.

Bon à savoir :

- ◆ Lorsque le Centre demande l'agrément ou son renouvellement pour plusieurs métiers, un seul D-35, couvrant tous les métiers concernés, est émis.
- ◆ Par contre, il faut émettre autant de D-05 qu'il y a de métiers en agrément ou renouvellement
- ◆ Alors que tous les documents de l'agrément sont transmis par voie électronique sans signature manuscrite, le(s) D-05 doivent être signés par l'auditeur externe, le responsable de Centre et le Chargé de mission. Ce(s) document(s) signé(s) peu(ven)t alors être envoyés par courrier postal ou scanné(s) et envoyé de manière électronique. Ces transmissions sont faites via le Chargé de missions à la Cellule Exécutive.



Où trouver plus d'info
sur l'audit externe ?

- En prenant contact avec le Chargé de mission validation de votre opérateur
- En prenant contact avec la Cellule Exécutive

En clôture des étapes de l'agrément, le Chargé de mission transmet le dossier complet à la Cellule exécutive du Consortium

6. AGIR

6.1 L'EXAMEN DU DOSSIER PAR LES INSTANCES OFFICIELLES

LE LONG VOYAGE DU DOSSIER...

Lorsque la *Cellule Exécutive* reçoit le dossier complet, elle le prépare pour présenter au Comité Directeur la demande d'octroi d'agrément (D-37), l'organigramme (D-04), le plan d'actions ou tableau de bord (D-12), le rapport résumé d'audit externe (D-05) et la fiche du Centre (D-18).

Le Comité Directeur analyse les dossiers d'agrément trois fois par an. Il donne son autorisation pour leur envoi à la Commission Consultative et d'Agrément. Après avis positif de celle-ci, les dossiers sont envoyés aux gouvernements francophones qui décident (ou pas) d'octroyer l'agrément.

Le Comité Directeur et la Commission Consultative et d'Agrément forgent leur avis en analysant la conformité du projet par rapport au cahier des charges global et aux caractéristiques de la validation des Titres de compétence concernés.

Après chaque réunion dans laquelle est traitée la demande d'agrément de votre Centre, la *Cellule Exécutive* vous informe de la décision prise.



Où trouver plus d'infos sur le Comité Directeur et sur la Commission Consultative et d'Agrément (rôle, composition...)?

- Dans le Décret, art. 7, 11 et 12
- En prenant contact avec la Cellule Exécutive

6.2 COMMUNIQUEZ !

DANS L'ATTENTE DE L'OFFICIALISATION DE VOTRE AGRÉMENT, ET EN ANTICIPATION, ENTREPRENEZ DÉJÀ VOS ACTIONS DE COMMUNICATION VERS VOTRE PUBLIC POTENTIEL.

Faites déjà connaître le futur Centre de validation aux acteurs locaux qui seront concernés par le projet. Expliquez-leur sa raison d'être et ce qu'il pourra apporter aux candidats qui obtiendront la validation. Citons notamment :

- ◆ Carrefour Emploi Formation
- ◆ Maisons de l'emploi
- ◆ Antennes locales des organisations syndicales
- ◆ Associations dont l'action vise les demandeurs d'emploi
- ◆ Services d'information sur les études et professions
- ◆ Bourgmestres et échevins
- ◆ Webmaster du site de votre opérateur
- ◆ Presse



Suggestion : Pour faire connaître votre Centre, utilisez les fiches métier et les fiches Centres (téléchargeables sur le site), de même que la farde et le dépliant informatifs (disponibles auprès de votre *opérateur* ou du chargé de communication de la cellule Exécutive). Vous pouvez également créer des dépliants. En fonction de la réalité de votre Centre et de son public auquel il s'adresse, utilisez des moyens de communication adéquats. Le Chargé de communication de la Cellule Exécutive vous apportera soutien et conseils dans vos projets.

Toute communication sur la validation doit comporter le label



VALIDATION
des COMPÉTENCES

(téléchargeable
sur le site)

6.3 L'OCTROI DE L'AGRÉMENT

AGRÉÉ? FÉLICITATIONS!

Dès que la *Cellule Exécutive* est en possession des arrêtés gouvernementaux agréant votre Centre, vous recevez un document attestant de l'agrément, ainsi qu'un panneau « Centre de validation des compétences » à apposer à l'entrée du Centre.

Votre Centre est agréé pour deux ans. Avant la fin de la validité de la période d'agrément, vous devez en demander le renouvellement selon une procédure semblable à la première demande d'agrément.

POSSIBILITÉ DE RECOURS

Dans le cas où l'agrément est refusé, vous avez le droit de déposer un recours motivé auprès du Comité Directeur qui le transmet à la Commission de recours pour avis. Le recours doit être déposé dans le mois qui suit la notification de la décision ou, à défaut de notification, dans les six mois à partir de l'introduction de la demande d'agrément au *Consortium*.

La Commission de recours rend son avis aux gouvernements. Les gouvernements se prononcent alors définitivement sur le recours et font part de leur décision au Comité Directeur qui en informe l'Opérateur et le *Responsable du Centre de validation*.



Où trouver plus d'infos sur l'introduction d'un recours?

- Dans le Décret, art. 23 et 24
- En prenant contact avec la Cellule Exécutive

6.4 PLANIFIEZ

Dès l'agrément officiel, vous pouvez officialiser votre programmation des sessions de validation et en faire la publicité vers le public intéressé. Afin de proposer une offre complète et visible, il vous est recommandé de planifier vos sessions 6 à 12 mois à l'avance

Vous planifiez les sessions dans l'onglet « créer session » de Val'id. Les dates figureront automatiquement sur le site Internet.

6.5 L'ACTION ET LA RÉFLEXION

Le Centre met en œuvre le processus clé de la validation. L'organisation concrète des épreuves est décrite dans le guide de la validation.

L'expérience au quotidien et la recherche constante de l'efficacité du dispositif vous permettront d'améliorer l'organisation du Centre. Il s'agit de marier quantité et qualité : permettre au plus grand nombre de faire valider ses compétences tout en proposant une évaluation des compétences fiable et pertinente.

Le feu de l'action ne doit pas occulter la réflexion. Un Centre de validation qui se remet en question, qui pointe les (petits) dysfonctionnements, qui cherche à améliorer son travail est un Centre de validation qui, en restant en phase avec la réalité, assure sa longévité et la qualité de son action.

Cet objectif d'amélioration continue des pratiques est bien entendu partagé par le *Consortium*. Les informations que vous transmettez à la *Cellule Exécutive* sont systématiquement enregistrées et ana-

lysées de manière à faire évoluer le système général en fonction du vécu des Centres de validation.

6.6 L'ÉVALUATION, C'EST CHEZ VOUS QUE ÇA SE PASSE

Les épreuves de validation, élaborées par les *commissions de référentiels*, se concrétisent dans les Centres de validation. Il se peut que vous rencontriez des difficultés lors des épreuves (incompréhension, manque de matériel...). Les référentiels de validation sont ajustés en fonction des remarques des différents Centres. C'est pourquoi il est indispensable que vous communiquiez à la *Cellule Exécutive* tous les problèmes rencontrés lors de l'épreuve à blanc (rapport d'épreuve à blanc D-06) ou lors des sessions de validation. Les demandes d'amélioration concernant l'épreuve, le référentiel se font via Val'id.

6.7 LA REVUE DE CENTRE ANNUELLE

L'organisation d'une **Revue de Centre annuelle** permet d'assurer le pilotage du Centre. Elle a lieu en novembre ou décembre et à chaque demande d'agrément ou de renouvellement.

Tous les processus du Centre de validation sont analysés lors de la revue de Centre. Elle inclut :

- ◆ le Rapport annuel d'activités du Centre de validation pour l'année écoulée
- ◆ le plan d'actions et la fixation d'objectifs pour l'année à venir
- ◆ la mesure des performances, notamment :
 - le taux de satisfaction des candidats tel que recueilli dans les fiches d'évaluation D-65
 - le taux de réussite et éventuelles pistes d'amélioration
 - le taux d'absentéisme et éventuelles pistes d'amélioration
 - le nombre d'épreuves réalisées par rapport à l'objectif
 - le taux de remplissage des sessions
- ◆ la revue des aspects stratégiques : communication, guidance pré-épreuve, guidance post-épreuve, mise en œuvre de toutes les UCs des métiers agréés
- ◆ les agréments et/ou leur renouvellement réalisés et à réaliser
- ◆ les rapports d'audits précédents
- ◆ les demandes d'amélioration et plaintes éventuelles
- ◆ l'analyse des besoins en ressources humaines, matérielles et financières
- ◆ l'éventuelle révision de l'organigramme

Le rapport de revue de Centre (D-12), incluant le rapport d'activités et le nouveau plan d'action est transmis à l'opérateur via le Chargé de mission au plus tard mi-janvier via le Chargé de mission. Pour les Centres conventionnés, le rapport de revue de Centre doit être approuvé par le comité d'accompagnement.

Ces éléments alimenteront le Rapport d'activités de l'opérateur qui lui-même sera intégré dans le Rapport d'activités du Consortium de Validation des Compétences.



Suggestion : une « grille des résolutions », émise lors de la revue de Centre et commune à toute l'équipe est un moyen efficace de se rappeler les objectifs à atteindre et les tâches à réaliser.

6.8. ET APRÈS... COMMENT METTRE EN ŒUVRE UN NOUVEAU MÉTIER OU OFFRIR PLUS DE SESSIONS EN UTILISANT LES RESSOURCES D'UN SITE EXTÉRIEUR?

Votre Centre est agréé, vous organisez de sessions, tout se passe bien et vous vous sentez prêts à mettre en œuvre un autre Métier. C'est possible, en effet vous pouvez facilement étendre votre agrément à un autre Métier sans devoir refaire toute les démarches de l'agrément.

De même, si vous souhaitez offrir plus de sessions ou élargir votre offre géographiquement en **utilisant les ressources d'un site extérieur** ; ressources matérielles (lieu et équipements) et/ou ressources humaines (Evaluateur, secrétaire), c'est aussi possible sans devoir repasser par toutes les étapes de l'agrément.

Dans les deux cas, vous en informez d'abord votre chargé de mission qui avec la responsable Qualité de la Celex appréciera votre projet au regard de l'analyse de l'offre existante.

Ensuite, vous introduirez votre demande auprès du Comité directeur à l'aide des documents suivants :

- ◆ **Demande d'extension d'agrément à un nouveau Métier** : D-37 signé, D-18 et D-04 mis à jour en incluant le nouveau Métier au fonctionnement du Centre de validation.
- ◆ **Demande d'extension d'agrément à un site extérieur** : D-37 signé, D-19 Convention de site extérieur signée, D-18 et D-04 mis à jour en incluant le nouveau Site au fonctionnement du Centre de validation.

Le Manuel Qualité (D-00) devra également être mis à jour et communiqué à la responsable Qualité via votre Chargé de mission.

Après avoir obtenu **l'accord du CODI** votre Centre réalisera une épreuve à blanc.

Si vous faites appel à **un nouvel évaluateur**, celui-ci devra avoir suivi les **modules 1 (Transversal/Méthodologique) & 2 (Guidance/consignes) de la formation de base obligatoire** pour tout nouvel évaluateur.

De même si une **nouvelle secrétaire** est affectée à la validation des compétences pour ce nouveau métier ou pour le site extérieur, celle-ci devra avoir suivi les **Moules 3 (Agrément/Qualité/Communication) & 4 (Gestion administrative/VALID) de la formation de base obligatoire** pour toute nouvelle secrétaire.

Après avoir envoyé votre **rapport d'épreuve à blanc (D-06)** à la responsable Qualité de la Celex (via votre chargé de mission) et pour autant que ce rapport soit validé, vous recevrez un mail vous informant que **vos offre est rendue visible sur le site internet** de la validation et que **vos Centre peut réaliser des épreuves pour ce Métier ou sur ce site extérieur.**

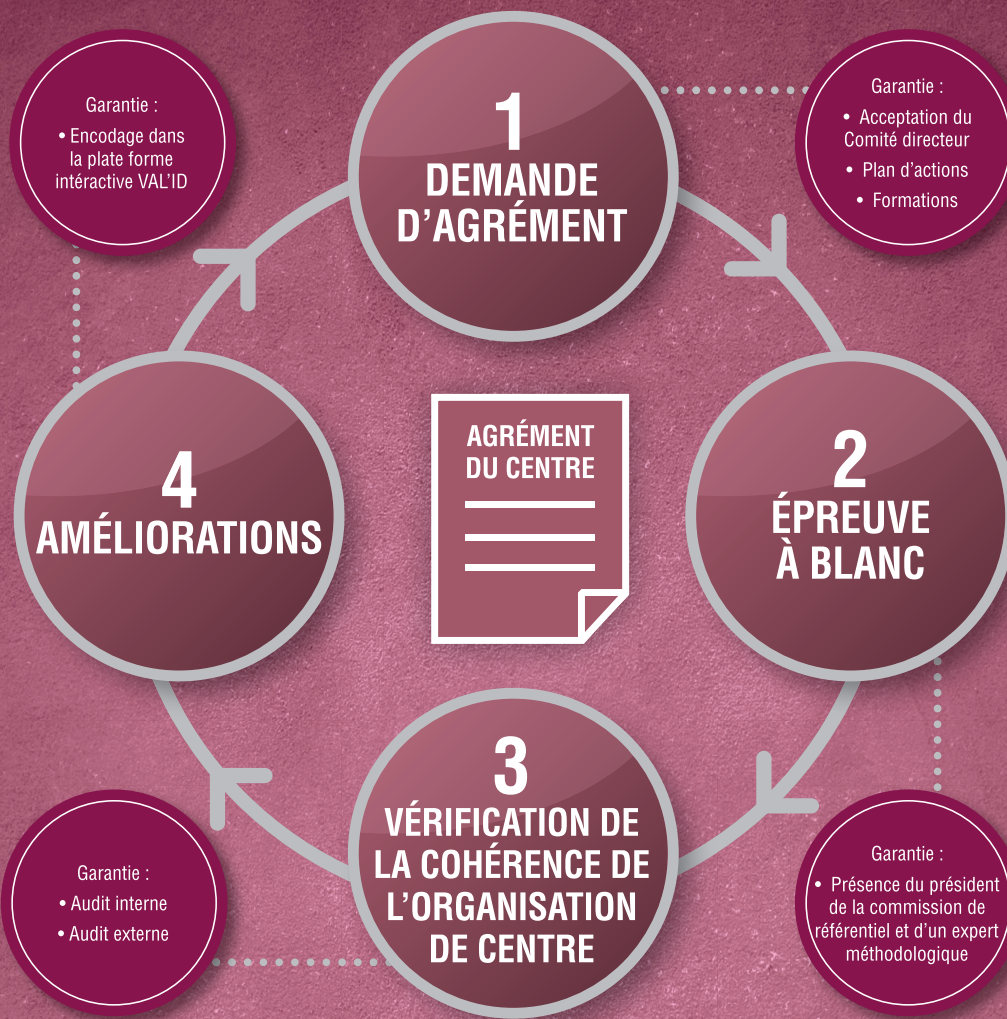
Lors de votre demande renouvellement d'agrément, cette demande d'extension à un nouveau Métier et/ou à un site extérieur sera intégrée au dossier de votre Centre et les démarches Qualité (Revue de Centre et audits) porteront sur l'ensemble de vos Métiers et de vos sites.

Deux procédures ont été rédigées pour vous guider dans la mise en œuvre des démarches à suivre :

- ◆ P-13 **L'extension d'agrément à un nouveau Métier**
- ◆ P-14. **L'extension d'agrément à un site extérieur**

N'hésitez pas à les consulter sur l'extranet ni à consulter vos chargés de missions pour de plus amples explications.

7. SCHÉMA RÉCAPITULATIF : AGRÉMENT D'UN CENTRE



AGRÉMENT D'UN CENTRE

- 1**
 - Exigences de la norme ISO 9001
 - 4 étapes : audit interne, épreuve à blanc, revue de Centre, audit externe
 - Rédaction du manuel Qualité
 - Avis des partenaires sociaux
 - Agrément octroyé par les gouvernements
 - Formations méthodologiques et Qualité
- 2**
 - Preuve de la capacité à organiser des épreuves fiables
- 3**
 - Audit externe réalisé par un organisme de certification agréé par BELAC
- 4**
 - Encodage des demandes d'améliorations et des plaintes dans la plate-forme interactive VAL'ID



8. ANNEXES

8.1 TABLEAU RÉCAPITULATIF DES ACTIONS À MENER DANS LE CADRE DE LA DEMANDE D'AGRÉMENT

Le tableau ci-dessous reprend de manière synthétique ce que le Centre doit mettre en œuvre durant les trois mois de préparation à l'agrément. Il donne des indications quant aux tâches à réaliser.

L'ordre chronologique n'est évidemment pas immuable. Il sera adapté en fonction de la réalité des Centres et de la répartition des tâches.



Suggestion : vous pouvez personnaliser le tableau en mettant les noms des personnes concernées, les dates d'échéances, des repères qui indiquent si la tâche est réalisée ou en cours, et toute autre annotation qui vous aidera à mener à bien la demande d'agrément.

PLANIFIER

Que devez-vous faire?	Qui le fait?	À quel moment?	Pourquoi? Quel processus est activé?	Qui peut vous aider?	Quels sont les outils à votre disposition?
Prendre connaissance du guide de l'agrément et de la validation	<i>Toute l'équipe</i>	Dès l'analyse de faisabilité	Connaître le déroulement d'une épreuve de validation et les rôles des différentes personnes y compris l' observateur - <i>Processus de direction, processus clé</i>	<i>Le Chargé de mission validation de votre opérateur et/ou la qualitiennne de la Cellule Exécutive</i>	Guide de l'agrément (G-01) Guide de la validation (G-02)
Prendre connaissance du référentiel de validation	<i>Le Responsable du Centre, le ou les évaluateur(s), le Logisticien</i>	Dès l'analyse de faisabilité	Mettre en place les locaux, l'équipement, le matériel et les consommables - <i>Processus des ressources matérielles</i>	<i>L'expert méthodologique responsable du métier de la Cellule Exécutive</i>	Référentiel de validation
Prendre connaissance du modèle de manuel Qualité et des autres documents	<i>Le Responsable du Centre de validation avec la secrétaire</i>	Dès l'acceptation de la demande d'agrément	Structurer le Centre de validation - <i>Processus de direction</i>	<i>Le Chargé de mission validation de votre opérateur et/ou la qualitiennne de la Cellule Exécutive</i>	-Manuel Qualité (D-00) - L'Intranet et le site : téléchargement des différents documents

ENTREPRENDRE (suite de PLANIFIER)

Que devez-vous faire?	Qui le fait?	À quel moment?	Pourquoi? Quel processus est activé?	Qui peut vous aider?	Quels sont les outils à votre disposition?
Préparer le Centre de validation	<i>Le Responsable de Centre de validation, l'évaluateur, le Logisticien</i>	Dès l'acceptation de la demande d'agrément	Gérer les ressources humaines et les ressources matérielles - <i>Processus support</i>	<i>L'expert méthodologique et le Chargé de mission</i>	-Référentiel de validation -Guide de la validation (G-02)
Établir votre propre manuel Qualité et les documents associés	<i>Le Responsable du Centre de validation et la secrétaire</i>	Dès l'acceptation de la demande d'agrément	Structurer son Centre de validation - <i>Tous les processus</i>	<i>Le Chargé de mission validation de votre opérateur et/ou la qualitiennne de la Cellule Exécutive</i>	L'Intranet et le site : téléchargement des différents documents (Liste des documents I-32)
Programmer les 4 étapes + rechercher l' observateur (conseil : + 1 de réserve)	<i>Le Responsable du Centre de validation</i>	Au plus tard 4 semaines après l'acceptation du dossier	Respecter les échéances, assurer la faisabilité du processus - <i>Processus management par la qualité</i>	<i>Le Chargé de mission validation de votre opérateur et/ou la qualitiennne de la Cellule Exécutive</i>	Le site : téléchargement des différents documents : D-35, D-06, D-12, D-05
Assister à la formation à l'évaluation donnée par la Cellule Exécutive	<i>Les évaluateurs (obligatoire) et les Responsables du Centre (conseillée)</i>	Sur base de l'agenda des formations et avant l'audit interne	Permettre aux évaluateurs et aux Responsables du Centre de réaliser une action de validation - <i>Processus clé Processus des ressources humaines</i>	<i>Les experts méthodologiques</i>	-Référentiel(s) de validation -Guide de la validation (G-02)

Assister à la formation Val'id donnée par un membre de la Cellule Exécutive	<i>La secrétaire (obligatoire) et les Responsables du Centre de validation</i>	Avant l'audit interne	Expliquer le fonctionnement de la plateforme interactive Val'id - <i>Processus clé</i>	<i>La Responsable qualité</i>	Le manuel d'utilisation
Transmettre les documents à l' observateur et l'informer oralement	<i>Le Responsable du Centre de validation</i>	-Avant l'audit interne -Envoi des documents 1 semaine avant l'épreuve à blanc -Information orale avant l'épreuve à blanc	Le préparer à son rôle dans l'épreuve à blanc - <i>Processus clé</i> <i>Processus des ressources humaines</i>	<i>Le Chargé de mission validation de votre opérateur et/ou la qualitiennne de la Cellule Exécutive</i>	-Vade-mecum / mini-guide de l' observateur (G-03) -Guide de la validation (G-02) -ROI de Centre de validation (I-21) -Charte éthique (I-22) Check-list de l' observateur (D-45) -Attestation de l' observateur (D-34)
Préparer le Centre à l'épreuve à blanc	<i>Le Responsable et les membres du Centre</i>	Avant l'audit interne et au plus tard 8 semaines après l'acceptation du dossier	Vérifier les ressources humaines et matérielles mises à disposition - <i>Processus des ressources matérielles</i>	<i>Le Chargé de mission validation de votre opérateur et/ou l'expert méthodologique du métier et/ou le président de la coref du métier</i>	-Guide de la validation (G-02) -Référentiel(s) de validation -Documents annexes au manuel Qualité

VÉRIFIER ET AJUSTER

Que devez-vous faire?	Qui le fait?	À quel moment?	Pourquoi? Quel processus est activé?	Qui peut vous aider?	Quels sont les outils à votre disposition?
Réaliser l'audit interne	L'auditeur interne et un représentant de toutes les fonctions du Centre de validation	Au plus tard 9 semaines après la date d'acceptation du dossier	S'assurer que le Centre et son système qualité est conforme pour l'épreuve à blanc - <i>Tous les processus</i>	<i>Le Chargé de mission validation de votre opérateur</i>	-Manuel Qualité (D-00) et les documents annexes -Référentiel(s) de validation -Rapport audit interne (D-35)
Réaliser l'épreuve à blanc	<i>Le Responsable du Centre de validation, les membres du Centre, l'observateur</i>	Au plus tard 10 semaines après la date d'acceptation du dossier	- Vérifier la capacité du Centre à réaliser l'épreuve - Déceler les problèmes - Faire remonter l'information à la Cellule Exécutive - <i>Processus des ressources matérielles</i>	<i>Le Chargé de mission validation de votre opérateur et/ ou l'expert méthodologique (sa présence est obligatoire si l'unité de compétence que vous avez choisie n'a pas encore été mise à l'essai dans un autre Centre)</i>	Rapport de l'épreuve à blanc (D-06) Demandes d'amélioration dans Val'id

Effectuer les ajustements nécessaires

Tenir la Revue de Centre	Le Responsable et les membres du Centre de validation	Au plus tard 11 semaines après la date d'acceptation du dossier	Analyser la mise en œuvre de la validation et éventuellement mettre en place des actions d'amélioration - <i>Processus de direction</i>	<i>Le Chargé de mission validation</i>	-Rapport de revue de direction (D-12) -Fiche d'évaluation de la formation (D-14) -Rapport d'audit interne / externe (D-35) -Rapport d'épreuve à blanc (D-06)
Se préparer à l'audit externe	<i>Le Responsable du Centre de validation et l'équipe du Centre</i>	Après l'audit interne	-Tenir compte des remarques formulées par les auditeurs internes et y remédier -Tenir compte des problèmes rencontrés lors de l'épreuve à blanc et y remédier - <i>Tous les processus</i>	<i>Le représentant de l'opérateur</i>	-Rapport d'audit interne / externe (D-35) -Rapport de l'épreuve à blanc (D-06)
Envoyer les documents et le manuel Qualité à l'auditeur externe	<i>La secrétaire et le Chargé de mission</i>	Une semaine avant l'audit externe	Informar l'auditeur externe sur le fonctionnement du Centre - <i>Processus de management par la qualité</i>		-Manuel Qualité (D-00) -Référentiel de l'unité de compétence choisie
Effectuer les ajustements nécessaires					

8.2 GLOSSAIRE

CELLULE EXÉCUTIVE	Il s'agit de la Cellule Exécutive du <i>Consortium</i> de Validation des Compétences qui est Chargée de la gestion journalière du <i>Consortium</i> .
CHARGÉ DE MISSION VALIDATION	Cinq opérateurs en charge de plusieurs Centres de validation ont désigné une personne Chargée de l'appui au développement de la validation des compétences en leur sein. Les coordonnées de ces personnes figurent ci-après.
COMMISSIONS DE RÉFÉRENTIELS	Il s'agit d'un groupe de travail par métier qui définit le référentiel de compétences et élabore les référentiels de validation pour chaque unité de compétence. Les commissions de référentiels sont composées de représentants des institutions publiques membres du <i>Consortium</i> , de représentants des organisations de travailleurs, de représentants des organisations d'employeurs et d'experts du métier.
CONSORTIUM	Il s'agit du Consortium de Validation des Compétences Chargé d'organiser la validation des compétences. Il est composé de cinq <i>opérateurs</i> publics de formation professionnelle continue : <ul style="list-style-type: none">◆ Le Forem◆ Bruxelles Formation◆ L'Enseignement de Promotion Sociale◆ L'IFAPME◆ Le SFPME
DÉCRET	Il s'agit du Décret portant assentiment à l'Accord de Coopération du 24 juillet 2003, relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue, conclu entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française.
ÉVALUATEUR	Il s'agit d'un membre du Centre de validation qui évalue la tâche du candidat lors de l'épreuve de validation. L'évaluateur fait partie du jury de délibération de l'épreuve. C'est un professionnel du métier porté à la validation. Vous trouverez la description précise du rôle de l'évaluateur et ses conditions d'habilitation dans le guide de la validation et dans le guide de l'évaluateur.
EXPERT MÉTHODOLOGIQUE	Il s'agit d'un membre de la <i>Cellule Exécutive</i> qui participe aux <i>commissions de référentiels</i> pour garantir le respect des procédures de la construction des référentiels de validation.

OBSERVATEUR

Il s'agit de la personne qui observe le déroulement de l'épreuve et participe à la délibération. L'**observateur** ne fait pas partie de l'équipe du Centre de validation.

Vous trouverez la description précise du rôle de l'**observateur** et ses conditions d'habilitation dans le guide de la validation et dans le guide de l'**observateur**.

OPÉRATEUR

Il s'agit de l'institution membre du *Consortium* de Validation des Compétences de laquelle dépend votre Centre ou avec laquelle votre Centre est conventionné. Il existe 5 opérateurs : Le Forem, Bruxelles Formation, l'Enseignement de Promotion Sociale, l'IFAPME et le SFPME.

PROCESSUS

Il s'agit d'un ensemble de ressources et d'activités liées qui transforment des éléments entrants en éléments sortants afin d'atteindre un résultat final.

RESPONSABLE DU CENTRE DE VALIDATION

Il s'agit de la personne qui garantit le respect des règlements et des procédures d'agrément et de validation. Vous trouverez la description précise du rôle du Responsable du Centre de validation lors des épreuves de validation dans le guide de la validation.

Dans certains Centres de validation, une personne exerce la fonction de directeur du Centre de validation. Deux cas de figure sont alors possibles : la fonction de directeur remplace celle de Responsable telle que définie ci-dessus ou bien les deux fonctions existent.

Dans ce dernier cas, le tableau des fonctions repris dans le manuel Qualité (D-00) définit les responsabilités de chacun.

LOGISTICIEN

Il s'agit de la personne qui assure l'aspect pratique de l'organisation de l'épreuve de validation (par exemple : préparation et démontage des postes de travail des candidats).

Cette fonction peut être remplie par l'*évaluateur* ou par un tiers faisant partie de l'équipe du Centre de validation.

SECRÉTAIRE

Il s'agit de la secrétaire du Centre de validation des compétences. Son rôle concerne notamment la gestion administrative du Centre ainsi que les contacts avec les candidats (par téléphone, par courrier ou au Centre). Le rôle précis de la secrétaire est défini par chaque responsable de Centre en fonction de son organisation interne.

SITE EXTÉRIEUR DE VALIDATION

Organisme public ou privé mettant à disposition d'un Centre de validation des ressources matérielles et/ou humaines en vue de l'organisation d'une épreuve de validation

VÉRIFIER ET AJUSTER (suite)

Que devez-vous faire ?	Qui le fait ?	À quel moment ?	Pourquoi ? Quel processus est activé ?	Qui peut vous aider ?	Quels sont les outils à votre disposition ?
Réaliser l'audit externe	L'auditeur externe et un représentant de toutes les fonctions du Centre de validation, en présence du <i>Chargé de mission</i>	Au plus tard 12 semaines après l'acceptation du dossier	<ul style="list-style-type: none"> - Répondre aux questions de l'auditeur externe - Écouter les suggestions d'améliorations de l'auditeur externe - <p><i>Processus de management par la qualité</i></p>	<i>Le Chargé de mission validation</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Rapport d'audit interne / externe (D-35) - Rapport de l'épreuve à blanc (D-06) - Rapport de revue de direction (D-12) - Rapport résumé d'audit externe (D-05) - Et les autres documents du dispositif
Communiquer les informations pour la réalisation de la fiche Centre	<i>Le Responsable du Centre de validation et la secrétaire</i>	Au plus tard 12 semaines après l'acceptation du dossier	<ul style="list-style-type: none"> Faire connaître le Centre - <p><i>Processus de direction</i></p>	<i>Le Chargé de communication de la Cellule Exécutive</i>	Fiche de présentation du Centre (spécimen) D-18

Effectuer les ajustements nécessaires

AGIR

Que devez-vous faire ?	Qui le fait ?	À quel moment ?	Pourquoi ? Quel processus est activé ?	Qui peut vous aider ?	Quels sont les outils à votre disposition ?
Préparer le Centre	Le Responsable du Centre de validation et l'équipe du Centre	En attendant l'octroi de l'agrément	Anticiper l'ouverture du Centre - Tous les processus	<i>Le Chargé de mission validation de votre opérateur</i>	-Gestion documentaire -Intranet et site du Consortium
Faire connaître l'ouverture prochaine du Centre	<i>Le Responsable du Centre de validation et l'équipe du Centre</i>	En attendant l'octroi de l'agrément	Ancrer le Centre dans l'environnement socio-économique local - Processus de direction	<i>Le Chargé de communication de la Cellule Exécutive</i>	Outils de communication du Consortium (farde et dépliant)
Officialiser la programmation dans Val'id	<i>Le Responsable du Centre de validation et l'équipe du Centre</i>	Une fois l'agrément obtenu	Ouvrir officiellement le Centre - Processus clés : réalisation de la validation	<i>Le Chargé de mission validation de votre opérateur</i>	Val'id : créer une session
Rechercher et informer les candidats potentiels	<i>Le Responsable du Centre de validation et l'équipe du Centre</i>	Une fois l'agrément obtenu	Amener les candidats à la validation - Processus clés : réalisation de la validation		-Fiche Centre -Fiche Métier Sur le site Internet

8.3 LISTE DES DOCUMENTS

Documents téléchargeables dans l'Intranet

- ◆ Guide de l'agrément (G-01)
- ◆ Guide de la validation (G-02)
- ◆ Guide de l'évaluateur (G-06)
- ◆ Guide de l'observateur (G-03)

- ◆ Procédure organisation des audits internes et externes (P-valid-11)
- ◆ Procédure demande d'amélioration (P-valid-4)
- ◆ Procédure de traitement des plaintes (P-valid-12)

- ◆ Manuel Qualité (D-00)
- ◆ Charte de confidentialité et de respect de la vie privée (D-02)
- ◆ Organigramme (D-04)
- ◆ Rapport d'audit externe, synthèse (D-05)
- ◆ Rapport d'épreuve à blanc (D-06)
- ◆ Tableau des formations (D-07)
- ◆ Tableau d'entretien préventif des équipements (D-08)
- ◆ Tableau d'étalonnage (D-09)
- ◆ Rapport de revue de Centre : tableau de bord (D-12)
- ◆ Attestation de présence à l'épreuve à blanc (D-17)
- ◆ Fiche de présentation du Centre (D-18)
- ◆ Convention de partenariat (D-19)
- ◆ Attestation de l'observateur (D-34)
- ◆ Rapport d'audit interne/externe (D-35)
- ◆ Cartographie des processus (D-36)
- ◆ Formulaire de demande d'agrément (D-37)
- ◆ Convention de mise à disposition d'un site extérieur de validation (D-66)

- ◆ Assurances (D-01)
- ◆ Tarif des unités de compétence (I-03)
- ◆ Consignes (I-30)
- ◆ Liste des documents par numéro (I-32)
- ◆ Instructions pour le manuel Qualité (I-33)
- ◆ Archivage des documents (I-41)
- ◆ Glossaire (I-42)

Documents téléchargeables dans Internet

- ◆ Guide de l'agrément
- ◆ Guide de la validation
- ◆ Guide de l'évaluateur
- ◆ Guide de l'observateur
- ◆ Mini guide de l'observateur

Documents téléchargeables dans VAL'ID

- ◆ Référentiel de validation
- ◆ Grille de compétence
- ◆ Règlement d'ordre intérieur (I-21)
- ◆ Charte éthique (I-22)
- ◆ Contrat de passage d'une épreuve (D-27)
- ◆ Fiche d'amélioration (D-28)
- ◆ Fiche plainte candidat (D-29)
- ◆ Récépissé de fin d'épreuve (D-44)
- ◆ Check-list de l'observateur (D-45)
- ◆ Attestation d'inscription session : congé éducation (D-46)
- ◆ Attestation de présence : congé éducation (D-47)
- ◆ Convocation session candidat (D-53)
- ◆ Rapport de session (D-55)
- ◆ Réussite candidat (D-56)
- ◆ Echec candidat (D-57)
- ◆ Report session (D-60)
- ◆ Convocation liste de réserve (D-61)

Documents communiqués par la Cellule exécutive

- ◆ Fiche évaluation de la formation (D-14)
- ◆ Attestation de suivi de formation (D-15)
- ◆ Liste des organismes de contrôle (I-16)

8.4 COORDONNÉES DES CHARGÉS DE MISSION VALIDATION

LE FOREM

Dominique VANDEN BERGH

071 206576 – 0477 52 98 91 | dominique.vandenbergh@forem.be

Boulevard Tirou 104, 6000 CHARLEROI

Edith WILLAM

071 60 65 46 | edith.willam@forem.be

Boulevard Tirou 104, 6000 CHARLEROI

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

Xavier COPPE

0475 87 27 17

Rue A. Lavallée, 1080 BRUXELLES

IFAPME

Nicolas DONNEAUX

071 23 21 83 | nicolas.donneaux@ifapme.be

Laurie GERMAUX

0476 86 56 03 | laurie.germaux@ifapme.be

Place Albert 1er, 31 - 6000 CHARLEROI

BRUXELLES FORMATION

Laurence HIERNAUX

02 371 74 37 | l.hiernaux@bruxellesformation.be

Anne-Françoise DEMOLIN

02 371 73 98 | af.demolin@bruxellesformation.be

rue de Stalle, 67 - 1180 BRUXELLES

SFPME

Héloïse BLAUWAERT

hblauwaert@spfb.edu.brussels

8.5 COORDONNÉES DU CONSORTIUM

Envie d'en savoir plus? Une question à poser? N'hésitez pas à contacter la *Cellule Exécutive* du *Consortium* de Validation des Compétences.

Consortium de Validation des Compétences / Cellule Exécutive

Rue de Stalle, 67

1180 Bruxelles

tel 02 371 74 40

fax 02 371 75 91

www.cvdc.be

(un code d'accès à la partie « membres » vous est fourni par la Cellule Exécutive)

Isabelle Voiturier, responsable qualité, vous informera au sujet des documents et procédure d'agrément. Elle est la personne de contact pour les Centres au sein de la *Cellule Exécutive*.

Nathalie Dupont, chargée de projet, vous informera au sujet de la plateforme Val'id et des données statistiques.

Danielle Coos, Marily Rost, Capucine Anbergen et Farid Tebache, experts méthodologiques, vous informeront au sujet des référentiels de validation.

Marc Boigelot, comptable, vous informera au sujet des factures concernant le coût des épreuves, du défraiement des *observateurs* et du paiement de l'épreuve.

Muriel Jacobs et Claire Chot au secrétariat seront à votre écoute et transmettront votre appel à la personne concernée.

Sébastien Misonne, chargée de communication, vous informera au sujet des outils de communication.

Vous préparez votre communication (imprimé, web, etc.) ou organisez un événement (presse, réunion, inauguration, etc.) ? Signalez-le à la Chargée de communication qui vous apportera conseils et appui.

Alain Kock, dirigeant, vous informera au sujet du fonctionnement et de la composition du Comité Directeur, de la Commission Consultative et d'Agrément et de la Commission de recours



VALIDATION des COMPÉTENCES

Consortium de VALIDATION des COMPÉTENCES

Rue de Stalle, 67 B-1180 Bruxelles

tel 02 371 74 40 | fax 02 371 75 91

www.validationdescompetences.be

info@cvdc.be

