

Règlement de la procédure d'audit

Article 1 – Rédaction et modifications du présent règlement

La rédaction et les modifications du présent règlement sont effectuées par la Conférence des membres, dans le respect de la Charte, des Statuts et autres Règlements en vigueur, en collaboration avec le Comité et l'Organe de contrôle.

Article 2 – Raison d'être de la procédure d'audit

Ce règlement de la procédure d'audit établit le cadre et processus permettant à l'*Organe de contrôle* de veiller à la qualité, notamment par le contrôle du respect des *Règles de base* par les organismes membres.

La procédure d'audit permet de :

- Assurer la conformité des organismes membres aux *Règles de base* ;
- Évaluer la qualité des séjours selon les critères établis dans ces dernières ;
- Identifier les risques potentiels, les vulnérabilités et opportunités d'amélioration ;
- Garantir la transparence et la responsabilité de l'organisme ;
- Renforcer la confiance accordée par les familles et institutions aux organismes, ainsi qu'entre les organismes et le Groupement ;
- Favoriser l'apprentissage organisationnel et la démarche améliorative.

Article 3 - But de l'audit

L'audit a pour but de vérifier le respect des *Règles de base pour l'organisation de séjours de vacances* et d'identifier les potentiels points d'amélioration ou d'accompagnement à entreprendre. Ces audits se déroulent dans un esprit de collaboration, confiance et transparence. L'audit fournit une vue d'ensemble des activités et processus de l'organisme de vacances.

Ainsi, l'audit permet de :

- Vérifier le fonctionnement et les mesures prises par les organismes membres pour être en conformité avec les *Règles de base* pour l'organisation de séjours de vacances et autres règlements en vigueur ;
- Établir un rapport de chaque contrôle. L'organisme de vacances est tenu informé de son contenu et aura la possibilité, dans des cas exceptionnels, de fournir un complément sur certains points mentionnés ;
- Examiner et délibérer sur les problématiques identifiées, en collaboration avec les auditeur-ices – coordinateur-ices, en vue de trouver des solutions ;
- Fournir les éléments nécessaires à l'Organe de contrôle pour statuer sur les éléments nécessitant des actions correctives soit une remédiation ;
- Apporter les éléments nécessaires à la rédaction d'une synthèse annuelle et à la certification.

Article 4 – Procédure d'audit

Avant l'audit

1. Préparation de l'audit :

- L'auditeur-ice communique avec l'organisme de séjour pour fixer une date d'entretien et obtenir les documents de référence nécessaires à l'audit.
- L'organisme de séjour prépare les documents de référence pertinents liés à son fonctionnement et aux éléments spécifiques de chaque séjour sur la période auditée.
- L'auditeur-ice consulte les documents de référence mis à jour qui lui ont été transmis.

Pendant l'audit

2. Audit certificatif (voir Article 5)

L'audit est une évaluation en deux parties donnant lieu à un rapport. L'accent est mis sur la conformité

aux *Règles de base* et aux exigences légales pertinentes, en évaluant le fonctionnement de l'organisme et en comparant les pratiques réelles de l'organisme avec les critères d'évaluation établis.

Entretien – Analyse du fonctionnement et processus :

- L'auditeur-ice rencontre le/la responsable de l'organisme pour échanger sur le fonctionnement global de l'organisme et les éléments spécifiques des séjours.
- Les *Règles de base* servent de fil conducteur à l'échange.
- L'objectif est d'obtenir une vue d'ensemble des activités et processus de l'organisme.
- Ces entretiens permettent également de recueillir des informations sur les pratiques en cours, d'identifier les forces et faiblesses et d'éventuels écarts nécessitant une amélioration ou action corrective.

Vérification des documents – Analyse factuelle :

- L'auditeur-ice examine les documents fournis par l'organisme de séjour, tels que présentation de l'organisme, son fonctionnement et offre, les contrats et cahiers des charges avec critères et procédures d'engagement, projet pédagogique et bilans de camps, informations des participant-es, les documents de référence et directives de l'organisme pour l'équipe d'encadrement, etc.
- Un pointage de vérification d'un ou plusieurs camps est mené grâce à un système de points pondéré (voir annexe). Il permet de vérifier l'application des *Règles de base* sur un/des camps sélectionnés aléatoirement sur la période auditée.

3. Rapport d'audit :

- L'auditeur-ice rédige, en collaboration avec l'organisme, un rapport d'audit qui résume les constatations, les points forts de l'organisme ainsi que les éventuels points nécessitant une remédiation.
- Le rapport est transmis à l'organisme de séjour pour relecture et commentaires.

Après l'audit

4. Évaluation par l'Organe de contrôle :

- L'Organe de contrôle évalue les pratiques et processus clés de l'organisme de séjour, tels que la planification des activités, la gestion des risques, l'engagement et suivi du personnel et la communication avec les participant-es et leurs parents ou répondants légaux.
- L'Objectif est de déterminer si ses pratiques et processus sont conformes aux *Règles de base*.
- L'Organe de contrôle délibère sur la base du rapport d'audit et du suivi de l'organisme membre.

5. Validation de l'audit et certification : (voir Article 5)

- L'Organe de contrôle établit une synthèse en mentionnant, le cas échéant, les points nécessitant une remédiation avec le délai pour la mise en conformité et sa vérification.
- L'Organe de contrôle délivre une certification d'une durée de 3 ans.
- L'Organe de contrôle émet d'éventuelles observations et peut proposer des recommandations spécifiques pour améliorer la conformité aux *Règles de base* et de la qualité des séjours.

6. Suivi et accompagnement :

En cas de validation *avec remédiation*

- Le cas échéant, l'organisme de séjour met en place, dans les délais demandés par l'Organe de contrôle, des actions correctives ou préventives pour remédier aux écarts identifiés lors de l'audit.
- L'auditeur-ice effectue un suivi par une remédiation pour évaluer la mise en œuvre des mesures correctives et le retour au respect des *Règles de base*.

Auto-évaluations

- L'organisme effectue un suivi périodique, des auto-évaluations, pour évaluer la mise en œuvre des critères de qualité dans chacun de ses séjours.

Accompagnement

- Un accompagnement peut être mis en place pour s'assurer de l'amélioration continue de l'organisme.
- Des formations sont proposées pour les organisations et les cadres.

Visite de séjour

- L'auditeur-ice effectue une visite sur le lieu de séjour pour observer les installations, les équipements et les pratiques en place. La définition, déroulé et objectifs des visites se trouvent dans le document ad hoc (en annexe). Les visites ne font pas office de contrôle. Toutefois, l'Organe de contrôle peut demander qu'une remédiation se déroule sous forme d'une visite.

Cette procédure d'audit permet d'établir le cadre de l'évaluation et l'accompagnement des organismes membres dans leur démarche qualité. Elle permet ainsi de vérifier la concordance entre le fonctionnement des séjours, les éléments spécifiques de chaque séjour et le respect des *Règles de base* par l'organisme.

Article 5 – L'audit, sa validation et la certification

L'audit d'entrée :

L'audit d'entrée se fait à la suite d'une demande d'adhésion d'un organisme en tant que membre passif au sein du groupement.

Il s'agit d'un audit à « blanc » permettant à l'organisme de définir son niveau de chartocompatibilité et les aménagements à entreprendre sur certains aspects de l'organisation des camps.

Les objectifs de l'audit d'entrée sont les suivants :

- Présenter la démarche qualité attendue de l'organisme ;
- Expliquer la procédure et le déroulement d'un audit ;
- Faire le point sur le fonctionnement et les documents de référence de l'organisme et les éventuelles modifications à apporter (c.f. document : Documents de référence pour les audits, en annexe) ;
- Expliquer la procédure à mettre en place par l'organisme pour suivre la chartocompatibilité de ses camps ;
- Répondre aux questions de l'organisme.

L'audit certificatif aura lieu dans l'année qui suit la décision de son adhésion en tant que membre.

L'audit certificatif :

L'audit certificatif est réalisé au moins tous les 3 ans.

L'auditrice ou l'auditeur contacte l'organisme pour décider d'une date d'entretien et l'organisme prépare les documents de référence mentionnés dans « Documents de référence pour les audits », en annexe.

Les objectifs des audits certificatifs sont les suivants :

- Vérifier le respect des *Règles de base* pour l'organisation de camps de vacances par l'organisme ;
- Vérifier un certain nombre de camps par sondage ;
- Échanger sur les difficultés rencontrées par l'organisme ;
- Aborder la question du respect de la Charte de qualité, des *Règles de base* et de la certification.

L'auditrice ou l'auditeur doit avoir accès à l'ensemble des documents de l'organisme concernant l'organisation des camps, afin de valider les informations contenues dans les déclarations de chartocompatibilité et de vérifier que l'organisme respecte les *Règles de base* pour l'organisation de camps de vacances.

Au terme de cette rencontre, l'auditrice ou l'auditeur rédige un rapport d'audit qui sera remis à l'organisme. L'organisme pourra fournir un complément sur certains points mentionnés.

Validation de l'audit et certification :

L'Organe de contrôle procède à l'analyse des rapports d'audits/de remédiation sur la base de critères d'évaluation qu'il édicte. Après chaque session, il transmet aux organismes concernés une synthèse de leur évaluation et délivre les certifications qui en découlent.

L'audit peut être :

a) Validé

Dans ce cas l'organisme obtient une certification.

b) Validé avec remédiation

Si le résultat de l'audit l'exige, l'organe de contrôle émet des remédiations qui devront être vérifiées dans le délai requis, lors d'un audit de contrôle ordinaire ou qui porte uniquement sur la/les remédiation(s).

Dans ce cas l'organisme obtient une certification avec remédiation(s).

Les remédiations peuvent être de deux natures :

- impératives : concernent les critères de pondération A non conformes, les déclarations de chartocompatibilité et des exceptions.
- simples : concernent les critères de pondération B ou C.

L'Organe de contrôle établit un délai pour la mise en conformité en fonction des activités de l'organisme et de la pondération des critères.

Dans le cas où une remédiation impérative n'a pas été prise en compte ou lorsqu'une remédiation simple est régulièrement non prise en compte, l'organe de contrôle pourra prononcer une mise en demeure à l'encontre de l'organisme et un retrait de certification est prononcé.

c) Non validé.

Dans ce cas l'organisme n'obtient pas de certification et peut être exclu du Groupement.

Les décisions de l'Organe de contrôle peuvent faire l'objet d'un recours auprès de l'Assemblée générale.

Article 6 – L'Organe de contrôle

Mission de l'Organe de contrôle

L'Organe de Contrôle des *Règles de base* (ci-après OC) veille à la qualité, notamment par le contrôle du respect des *Règles de base* par les organismes membres. L'OC supervise l'activité d'audit dès l'élaboration des plannings des audits. Dans le cadre de la certification, il peut être amené à demander des mesures de mise en conformité en cas de manquement.

Lorsque la situation le requiert et de concert avec l'organisme concerné, l'Organe de contrôle peut également faire de l'accompagnement individualisé, de la médiation et de la gestion de conflit au sein d'un organisme.

Lorsqu'il est sollicité, selon la procédure de gestion des signalements externes du Groupement, l'Organe de contrôle fait le suivi du signalement.

L'Organe de Contrôle rédige une synthèse annuelle présentant les contrôles effectués et les décisions de certification. Ces points figurent dans le rapport d'activités annuel présenté à l'Assemblée Générale.

Composition

L'organe de contrôle est composé de personnes choisies pour leurs compétences et leurs connaissances en matière de camps de vacances. Ces personnes ne font pas partie d'un organisme membre de l'association.

L'organe de contrôle est compétent pour décider de la certification des organismes de vacances sur la base des rapports d'audits et des suites à donner en cas de remédiation nécessaire ou en cas de non-certification. L'organe de contrôle se réunit au moins une fois par année.

L'organe de contrôle est constitué de plusieurs expert·es indépendant·es.

Assistent aux séances de l'Organe de contrôle, à titre consultatif :

- Un·e ou plusieurs auditeur·ices,
- Potentiellement un·e représentant·e du comité, non-membre d'un organisme du Groupement.

Cette composition permet d'avoir une vision large de chaque organisme et de leur suivi.

Documents annexes

Rapport d'audit - modèle

Rapport de remédiation – modèle

Liste des documents de référence pour les audits

Synthèse – modèle

Auto-évaluations – modèle

Charte et Règles de base

Pondération des Règles de base

Définition de visite de camp

Matrice des responsabilités

Statuts

Procédure de gestion des signalements