



CENTRE  
PEDAGOGIQUE

contact@laronedespetsits.ch  
www.laronedespetsits.ch  
+41 76 679 02 35  
87 route de saint georges 1213  
Petit-Lancy Genève Suisse

# Manuel Qualité

## Centre Pédagogique de la Ronde des Petits



Genève le 07 décembre 2018

## SOMMAIRE

1. Déclaration de la politique qualité du Centre pédagogique
2. Organisation
3. Infrastructure
4. Principes directeurs sur le plan andragogique
5. Instruments de pilotage
6. Assurance du développement de la qualité
7. Satisfaction de la clientèle
8. Cartographie processus
9. Présentation des processus
10. Système documentaire

## 1. Déclaration de la politique qualité du Centre pédagogique

Dès sa création La Ronde des Petits s'est fixé comme objectif de se situer parmi les meilleures écoles de formation d'adultes dans le domaine de la petite enfance. Pour atteindre cet objectif, La Ronde des Petits s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de sa qualité visant la satisfaction de ses usagers et partenaires et l'utilisation efficace des ressources mises à disposition. La politique qualité de La Ronde des Petits est organisée autour des principaux axes d'action suivants :

- **Axe 1 : dispenser avec un haut niveau de qualité des enseignements dans le domaine de la petite enfance en pratiquant les modalités pédagogiques les plus appropriées ;**
- **Axe 2 : réviser annuellement le contenu des formations en fonction des évolutions des connaissances, des pratiques et des métiers de la petite enfance ;**
- **Axe 3 : attirer des professeurs de qualité et favoriser le développement de leurs compétences via des formations continues ;**
- **Axe 4 : assurer des relations diversifiées avec les crèches et institutions de petite enfance afin de pouvoir récolter les avis des professionnels mais aussi pour constituer des listes de cibles potentielles pour les stages et les emplois ;**
- **Axe 5 : renforcer la notoriété de la Ronde des Petits pour former répondre au besoin d'intégration professionnelles des femmes et aux sollicitations des familles en matière de garde d'enfants.**

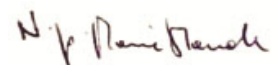
La direction demande à chaque membre de la Ronde des Petits de contribuer à son niveau à cette politique qualité. Des communications régulières et une évaluation annuelle des résultats obtenus permettront de catalyser les synergies.

Je nomme le responsable qualité comme représentant de la direction pour développer, mettre en oeuvre, entretenir, améliorer et vérifier les processus du système qualité, sensibiliser le personnel aux souhaits des usagers et partenaires, développer l'esprit qualité.

Fait à Genève le 2017

La directrice

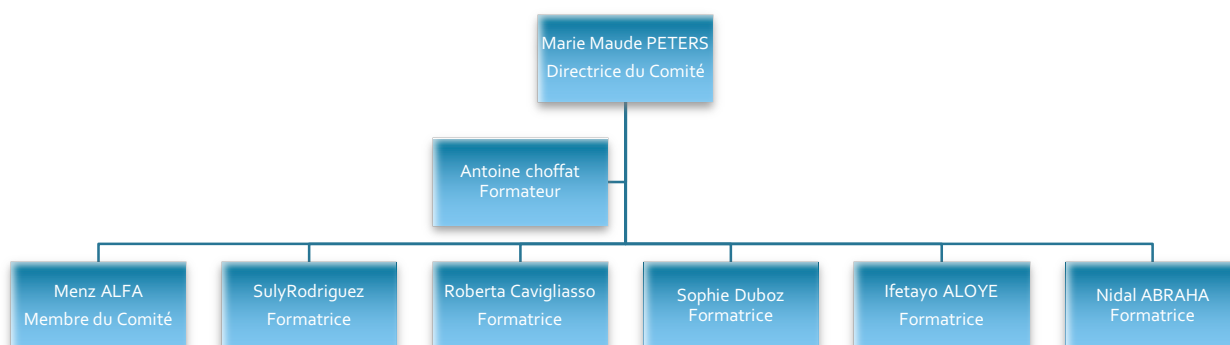
Marie Maude Peters



## 2. Organisation

La Ronde des Petits est une association enregistrée au registre du commerce de Genève au numéro CHE - 436.981.887 exerçant dans le domaine de la petite enfance.

Elle est dirigée par la Présidente et directrice Marie Maude Peters et administrée par un conseil d'école composée du responsable andragogique Antoine Choffat et du responsable qualité Menz ALFA. Ce bureau se réunit en moyenne une fois par mois. Il discute de l'ensemble des problèmes d'organisation et d'orientation qui peuvent se présenter et, notamment, de tous les ajustements andragogiques. Le bureau intègre un point qualité dans l'ordre du jour (discussion autour des fiches de non conformités par exemple) et commissionne au besoin des groupes de réflexion ad hoc sur des sujets précis.



### 3. Infrastructure

La formation d'auxiliaires petite enfance de la Ronde des Petits se déroule au 12 bis 87 route Montessori à Genève. Le cadre de formation est suffisamment spacieux pour effectuer des activités de créativité, de bricolage, et d'animation de groupe. La salle dispose d'une cuisine et de toilettes, les conditions d'hygiène et de sécurité sont respectées.

### 4. Principes directeurs sur le plan andragogique de la Ronde des Petits

La formation à La Ronde des Petits implique de prendre en considération deux aspects fondamentaux : la logique du contenu et les logiques plurielles des apprenants eux-mêmes. Nos participantes sont généralement constituées en groupes hétérogènes par leur niveau scolaire, leur origine, leur histoire personnelle et leurs compétences. Outre que l'hétérogénéité des apprenants se présente comme un défi pour le professeur, nous la considérons cela comme une richesse. Elle permet à l'adulte de se référer à ses expériences qui constituent une ressource riche faisant appel à son autonomie, à sa capacité d'adaptation au changement, à sa motivation intrinsèque. Le formateur doit favoriser un climat d'apprentissage informel, détendu, égalitaire, convivial, centré sur l'estime de soi, le désir de collaboration et les besoins des apprenants.

Notre approche est fonctionnelle, et nous mettons l'accent sur la participation active de l'apprenant. C'est important dans une telle formation d'apprendre développer les capacités cognitives et motrices nécessaires dans le métier de la petite enfance. Pour y parvenir à la Ronde des Petits nous utilisons deux approches andragogiques pour définir les objectifs la formation.

#### L'approche cognitive de Bloom

L'approche cognitive de Bloom privilégie l'acquisition de connaissances par apprentissage à dominance intellectuelle. A cet effet, le professeur organise des séances de lecture individuelle du cours suivies d'une phase de compréhension qui consiste à expliquer le contenu avec un débat participatif des apprenants.

#### L'approche de Harrow

L'approche de Harrow recommande un savoir-faire visant des acquisitions gestuelles. Avec cette approche pratique de Harrow, les participant(e)s arrivent à acquérir les capacités motrices importantes et nécessaires au soin et bien-être de l'enfant en famille ou dans une institution petite enfance.

Nombreuses sont les méthodes d'enseignement que nous utilisons pour transmettre notre savoir, et selon le contexte nous sélectionnons les outils les plus adaptés. Parmi ces outils et méthodes, nous pouvons citer la simulation.

### **La simulation**

La simulation se réalise à partir d'une ou de plusieurs situations réelles choisies pour leur valeur didactique. Elle se réalise à partir d'une ou de plusieurs situations réelles choisies pour leur valeur didactique. Il s'agit donc, après analyse de ces situations, de préserver les éléments, les informations et les caractéristiques essentielles qui en constitueront l'intérêt, la valeur et la pertinence éducative.

### **Le photo langage**

Le photo langage est un excellent support pédagogique pour travailler sur la communication du groupe. Ce support nous est très utile pour dispenser le cours sur le développement de l'enfant, et permet de développer l'argumentation, à partir d'un scénario élaboré en organisant les différentes photos, des différents âges de l'enfant. A la Ronde des Petits, le cours du développement de l'enfant est de 0 à 12 ans.

### **La formation-action**

La formation-action consiste à engager un travail d'apprentissage à partir d'une action motivante et mobilisatrice pour le groupe. Dans ce cas, l'action nourrira et déterminera les apports, les recherches, la mobilisation des personnes-ressources. Nous l'utilisons dans les travaux pratiques et jeux de rôles.

Le formateur peut également s'appuyer sur la dynamique des petits groupes qui sont à la fois des espaces d'échanges, d'intégration, de mémorisation et de débat. Dans ces petits groupes propices à l'écoute et à la libre parole, les apprenantes sortent de leur individualisme. Le formateur crée ainsi des interactions de travail. Il pose quelques questions puis s'efface un moment laissant la réflexion au groupe. Cette approche de réflexion par groupe permet de créer une dynamique de partage.

Dans chaque groupe, chaque apprenante essaie de répondre à la question, et cela permet à celles qui ont une meilleure compréhension du cours de rentrer dans la peau du professeur afin d'expliquer à d'autres ce qui n'a pas été compris.

Après cette réflexion de groupe, le formateur donne la parole à chaque membre du groupe qui essaiera de répondre et défendre l'opinion de son groupe. La classe devient alors intéressante, avec des consensus ou des divergences d'opinions.



Par cette méthode d'échanges et de retransmission des acquis, il mesure la qualité et le seuil de compréhension du cours de chaque apprenante de même que le niveau général de la classe. A la fin des échanges de groupe le formateur devra corroborer les opinions les plus proches de la bonne réponse en réexpliquant les points obscurs et en mettant en exergue les notions essentielles à retenir.

A La Ronde des Petits, les formateurs évitent de se présenter en détenteur du savoir. Ils doivent se considérer davantage comme des « facilitateurs » qui s'efforcent de mettre en place un processus d'apprentissage. Ils acceptent les observations et sont prêts à se remettre en question si nécessaire.

## 5. Instruments de pilotage

Nom de la séance	Fréquence	Avec qui ?	Objectif/contenu	Résultat documenté
Séance andragogique	2fois /an	Animée par Mr Choffat et tous les formateurs, Mme PETERS, Mme RODRIGUEZ, Mme MEIER, Mme OLAYE	Réflexions sur l'apprentissage par participation active des apprenantes	Compte rendu de l'animateur pour être efficace, l'apprentissage doit tenir compte : <ul style="list-style-type: none"> <li>- des attentes participantes</li> <li>- créer des sujets de réflexions sur des expériences vécues</li> <li>- créer une atmosphère de respect et de confiance mutuelle entre le formateur et les participants</li> </ul>
Revue de direction	2fois /semestre	Direction + comité + responsable Qualité	Contenu : auto évaluation des 22 standards Bilan des objectifs	Mise à jour de l'auto évaluation EDUQUA
Revue de processus	1 fois/semestre	Direction + responsable Qualité	Evaluation des processus de l'institution	Révision du manuel qualité

### Description des niveaux de direction



## 6. Assurance du développement de la qualité

Le centre pédagogique La Ronde des Petits s'inscrit dans une démarche qualité EDUQUA avec la volonté de satisfaire les attentes et besoins de ses apprenant-es et entreprises partenaires, tout en respectant les exigences réglementaires afférentes à son activité.

Nous élaborons et mettons en œuvre une politique qualité fondée sur la maîtrise des différents processus de notre activité. Ainsi nous en garantissons les fondements : l'apprentissage dans le cadre de formations professionnelles et certifiantes par l'acquisition de savoirs et compétences et répondant au mieux aux attentes et besoins du marché de l'emploi.

Notre politique andragogique repose donc sur deux objectifs principaux : l'acquisition d'un certificat reconnu ou d'un niveau de formation ainsi que l'employabilité et de fait l'intégration professionnelle ou l'adaptation au poste de travail tout au long de la vie professionnelle. Aussi, nous envisageons élargir nos offres de formation en mettant en œuvre une organisation, des démarches et des méthodes pédagogiques innovantes afin d'atteindre dans les meilleures conditions ce double objectif.

Cette politique est développée dans un système de management de la qualité structurée et évolutif orientée ISO 9001.

Nous, Direction, nous engageons résolument dans cette voie de progrès que constitue la maîtrise permanente de notre système de management de la qualité. Ainsi nous garantissons avec l'ensemble des formateurs de La Ronde des Petits la qualité de nos prestations de formation, ainsi que son amélioration continue et soutenue.

Nous veillons à ce que les résultats des mesures prévues soient analysés et communiqués afin que nous progressions ensemble. Notre politique et nos objectifs qualité sont revus afin d'améliorer sans cesse notre organisation pour rendre toujours plus performante notre activité.

## 7. Satisfaction de la clientèle

En mars 2017 La Ronde des Petits s’est lancée dans une démarche d’amélioration continue par la mise en place d’un système de management de la qualité (SMQ). Le système de management de la qualité (SMQ) établi par la direction de la Ronde des Petits a pour objectif de répondre aux besoins et aux attentes des apprenant-es, professeurs et partenaires et améliorer en permanence leur niveau de satisfaction. Il dispose d’un module de gestion de non conformités et réclamations permettant d’apporter des actions correctives et préventives aux processus du système. Il est périodiquement analysé et actualisé afin de suivre l’évolution des besoins.

Figure 1 Cartographie des processus

La figure 1 représente les 5 processus qui ont été identifiés pour rassembler les diverses activités de La Ronde des Petits.

## 8. Cartographie des processus

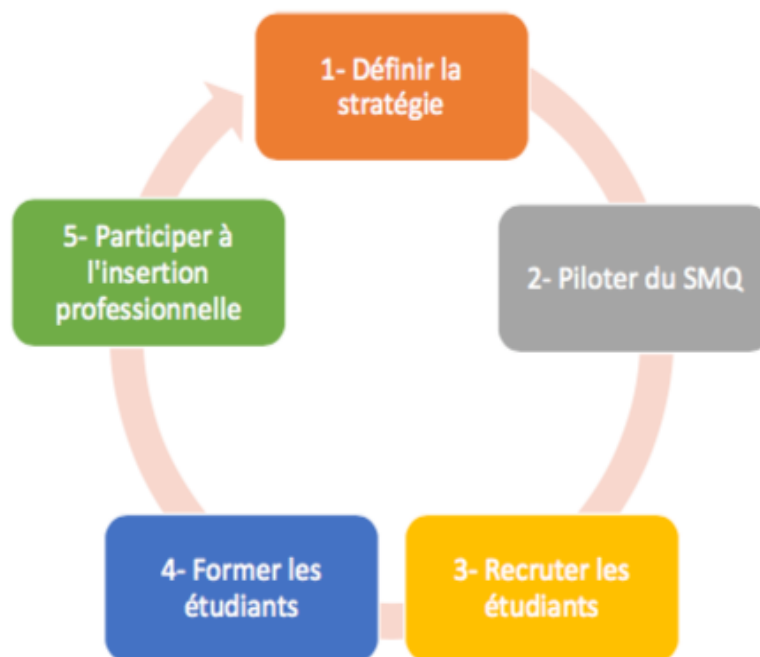


Figure 1 Cartographie des processus

La figure 1 représente les 5 processus qui ont été identifiés pour rassembler les diverses activités de La Ronde des Petits.

Les processus 1 et 2 représentent **les processus de management**. Ils rassemblent les activités qui déterminent la politique et la stratégie de l'école et qui permettent le pilotage des actions mises en œuvre pour atteindre ses objectifs (dont notamment les objectifs de qualité).

Les processus 3 et 4 et 5 représentent **les processus de réalisation**. Ils correspondent aux activités « du coeur de métier » du centre. Ils représentent les activités internes permettant d'assurer le bon fonctionnement de l'école. Il existe naturellement de nombreuses interactions entre ces processus qui sont explicitées dans la description des processus.

Les activités au sein de chaque processus sont décrites par l'intermédiaire de procédures. A chaque processus sont affectés des indicateurs qui permettent de contrôler les objectifs de qualité. Chaque processus est placé sous la responsabilité d'un pilote garant de son bon fonctionnement et de son contrôle.

Ce contrôle est assuré par l'intermédiaire de divers dispositifs : indicateurs, revues de processus (analyse des dysfonctionnements et suggestion d'actions de correction pour y remédier, identification d'actions d'amélioration).

## 9. Présentation des processus

PROCESSUS	PILOTES	NOMS
1- DEFINIR LA STRATEGIE	LA DIRECTION	MARIE MAUDE PETERS
2- PILOTER LE SMQ	LE RESPONSABLE QUALITE	MENZ ALFA
3- RECRUTER LES ETUDIANTS	LA DIRECTION	MARIE MAUDE PETERS
4- FORMER LES ETUDIANTS	LES PROFESSEURS	ATOINE CHOFFAT, SULY RODRIGUEZ, IFETAYO OLADE, JENNIFER MEIER
5- 5-PARTICIPER A L'INSERTION PROFESSIONNELLE	LA DIRECTION	MARIE MAUDE PETERS

La figure 2 indique les qualités des pilotes de processus et donc la correspondance avec l'organisation opérationnelle de l'école.

### **Processus 1 : Définir la stratégie**

Ce processus a pour objectif de fixer les orientations du centre sur tous les volets de son activité. C'est à ce niveau qu'est définie aussi la politique qualité.

### **Processus 2 : Piloter le SMQ**

Ce processus a pour objectif de fixer les orientations du centre sur tous les volets de son activité. C'est à ce niveau qu'est définie aussi la politique qualité.

### **Processus 3 : Recruter les apprenant-es**

Ce processus a pour objectif de mener les opérations de recrutement des apprenant-es conformément aux conditions définies par la direction.

#### **Donnés d'entrée :**

Etudiant

Direction

Curriculum vitae

Attestation de travail

Pièce d'identité

3 photos passeport

Attestation médicale de bonne santé

Certificat de bonne vie et mœurs

Photocopie carte AVS

Casier judiciaire

L'apprenant-e passe un entretien avec la direction qui valide l'inscription après analyse des dossiers.

**Données de sortie:** admission à la formation auxiliaire petite enfance.

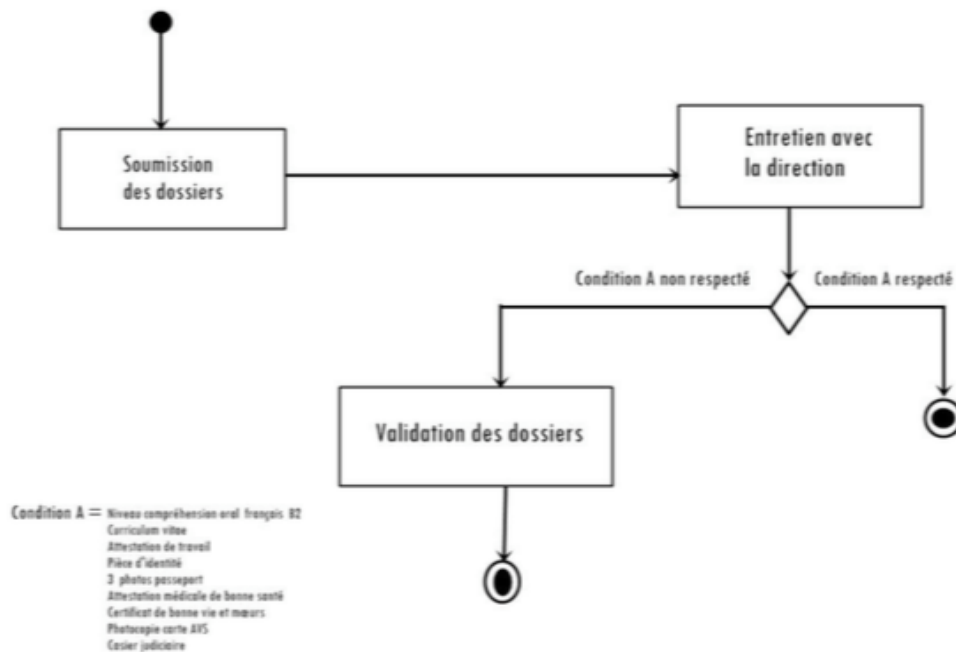


Figure 3 : Recrutement des apprenant-es

#### Processus 4 : Former les apprenant-es

Ce processus constitue le coeur de l'activité de l'école et formalise les diverses activités menées autour de la formation des auxiliaires de petite enfance.

##### Données d'entrée :

- ✓ Professeur
- ✓ Direction
- ✓ Apprenant
- ✓ Salles
- ✓ Accès au cours

Ces données entraînent donc le début du processus de formation avec les cours.

Au niveau des cours **une absence de plus de 10h** met fin au processus.

Sinon la prochaine étape est celles des examens qui dispose de certaines conditions :

En cas de tricherie le processus prend fin.

Sinon la prochaine étape est celle de la correction des examens.

A la fin des examens les apprenant-es remplissent un formulaire d'évaluation de la formation.

La proclamation des résultats débouche sur 2 conditions.

En cas d'échec on assiste à la fin du processus formation sans remise en donnée de sortie.

En cas de réussite le processus se termine avec la remise de certificat en donnée de sortie.

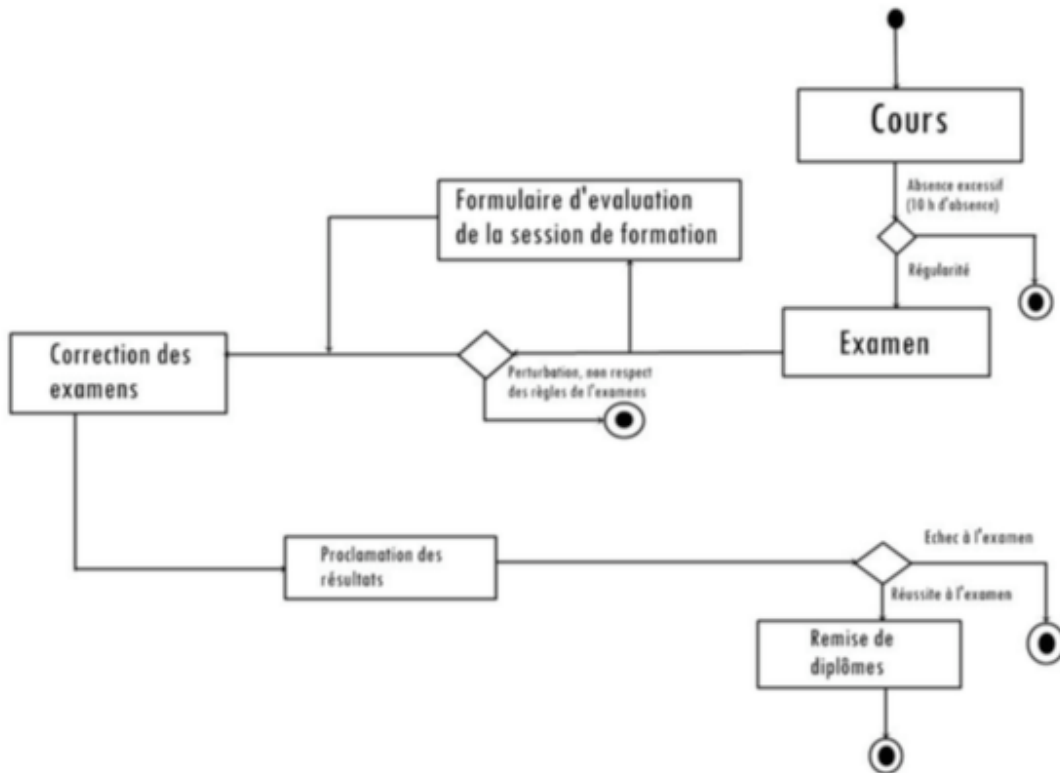


Figure 4 Formation apprenant-es

### Donnée de sortie

Certification auxiliaire petite enfance

Le processus formation intègre deux sous processus : non conformités et réclamations.

### Processus réclamations

#### Données d'entrée :

- ✓ Formulaire de réclamation
- ✓ Apprenant-e
- ✓ Responsable qualité

Il débute par la soumission d'un formulaire de réclamation par les apprenant-es.

La non-conformité est soumise au responsable qualité qui procède au traitement de la requête. Une fois traitée si le résultat n'est pas satisfaisant au niveau de l'émetteur de la requête (apprenant-e), la requête est retraitée jusqu'à sa satisfaction qui mettra fin à ce processus.

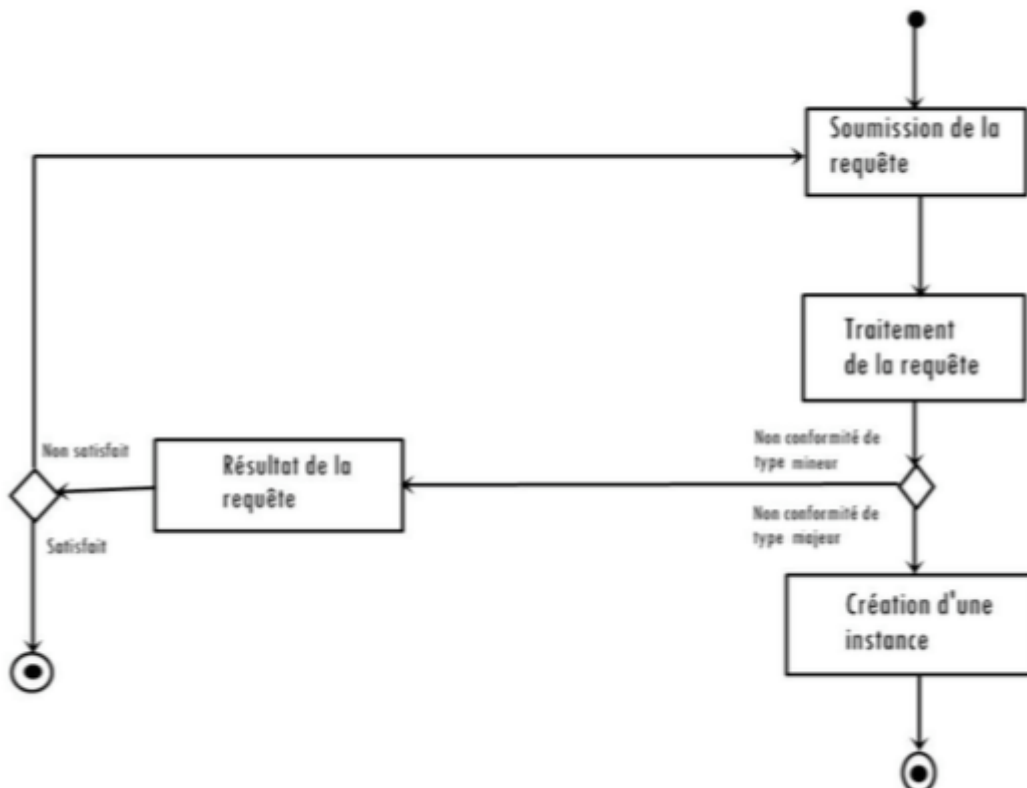


Figure 4 Processus réclamation

#### Donnée de sortie

Action correction ou préventive

## Processus non - conformité

### Données d'entrée :

- ✓ Formulaire de non - conformité
- ✓ Professeur
- ✓ Responsable qualité

Il débute par la soumission d'un formulaire de non-conformité par les professeurs.

La non-conformité est soumise au responsable qualité qui procède au traitement de la requête.

Si on est dans le cas d'une non - conformité de type majeur alors une revue de direction est convoquée pour effectuer une action corrective ou préventive.

Si on est dans le cas d'une non - conformité de type mineur alors le responsable qualité se charge du traitement de la requête.

Tant que le résultat du traitement ne satisfait pas l'émetteur de la non - conformité, la requête est retraitée jusqu'à sa satisfaction qui mettra fin à ce processus.

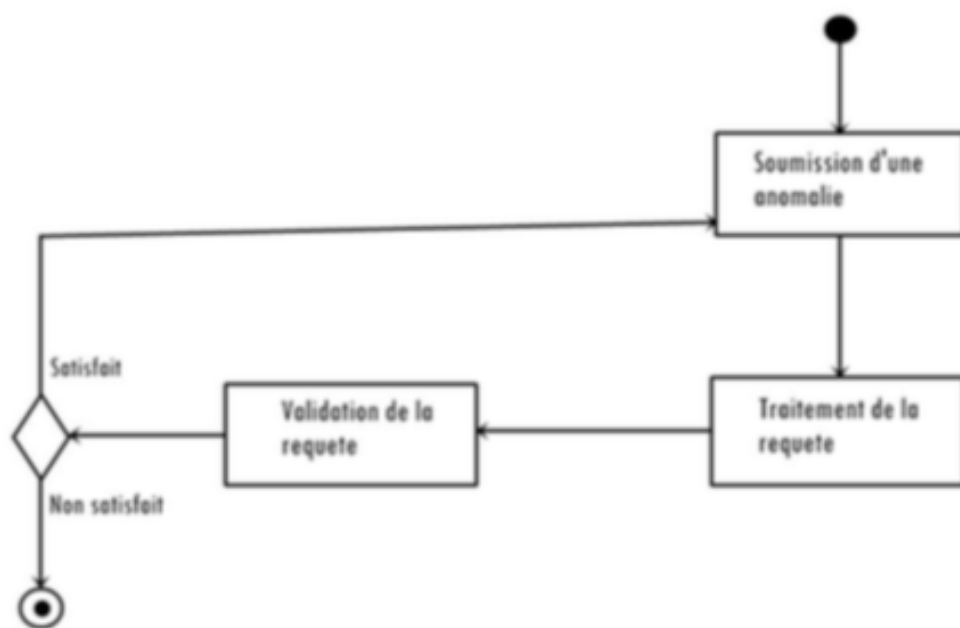


Figure 5 Processus non-conformité

### Donnée de sortie



Action correction ou préventive

### **Processus 5 : Participer à l'insertion professionnelle**

Après l'obtention de leur certificat, la Ronde des Petits accompagne ses apprenant-es dans la recherche d'emploi, par un coaching.

#### **Données d'entrée :**

- ✓ Direction
- ✓ Apprenant-e
- ✓ Certificat auxiliaire petite enfance

#### **Données de sortie :**

- ✓ Emploi

## 10. Le système documentaire

Le système documentaire s'organise selon la hiérarchie suivante :

- le manuel qualité,
- la description des processus,
- la description des procédures,
- les enregistrements.

La grande majorité de ces documents sont numériques et sont stockés dans plusieurs espaces du serveur administratif de la Ronde des Petits

Les espaces sont déterminés en fonction des droits d'accès.

Le manuel qualité est accessible aux membres du personnel et aux apprenant-es; les descriptions de processus et de procédures sont accessibles à tout le personnel.

De nombreux enregistrements sont destinés aux apprenant-es et leurs sont donc rendus accessibles via l'intranet.

Une sauvegarde journalière des espaces est effectuée chaque jour.

### L'écoute

L'écoute s'appuie en premier lieu sur les échanges au quotidien avec les apprenant-es.

Les apprenant-es sont aussi invités à exprimer explicitement leur avis lors des réunions.

Ils peuvent faire des de réclamation ou suggestion d'amélioration.

Nous organisons une réunion trimestrielle des formateurs, toutefois nécessaire pour échanger et faire le bilan des formations.

Après chaque formation, une enquête de satisfaction est menée pour connaître plus globalement et complètement les attentes des uns et des autres.

Le bilan des enquêtes est analysé semestriellement et présenté au cours de la revue de direction.

### Indicateurs

Les indicateurs de chaque processus sont analysés régulièrement et évalués avant la revue de processus.

### Les revues de direction

Les revues ont pour objectif, à partir de l'ensemble des informations disponibles, de dresser un constat de situation sur un processus et de suggérer des actions (actions correctives, actions préventives) et des actions d'amélioration.

### **Démarche collective**

Cette démarche d'amélioration continue est étroitement contrôlée par les pilotes de processus, mais chaque membre du personnel ou apprenant-e, a la possibilité d'intervenir à tout instant. L'école entend favoriser la communication interne pour établir la meilleure synergie entre acteurs. Les échanges d'information sont assurés par tout type de moyens : assemblée générale, affichage, mail, intranet, groupe WhatsApp. Les documents échangés concernent notamment les comptes rendus de réunions, les décisions de la direction, les informations diverses relatives à la vie de l'école.