

## Explications concernant la liste de contrôle des audits CFC et le rapport d'audit

Approuvées par la commission AQ le 6 septembre 2007, modifications approuvées le 23 juin 2009

### 1. Introduction

Avec les formules Liste de contrôle audit CFC et Rapport d'audit, les experts AQ disposent d'instruments permettant de procéder à des audits systématiques et comparables des cours CFC. La tâche d'un expert AQ consiste à observer un ou plusieurs animateurs tout en vérifiant les conditions-cadres mises en place par l'organisateur de cours. Un audit est toujours une prise de vue instantanée. Il est donc possible que le tableau soit totalement différent un autre jour.

Les directives d'audit pour les cours CFC, qui fixent les objectifs, le contenu et l'organisation de l'audit, les directives concernant la formation en deux phases, les exigences auxquelles doivent répondre les installations pour les exercices pratiques et les explications présentes doivent être emportées pour chaque audit.

Pour préparer et réaliser leur audit, les experts AQ reçoivent un dossier qui contient les principales informations sur l'organisateur du cours audité (plan, installation, programme du cours, etc.).

### 2. Utilisation de la liste de contrôle pour l'audit et du rapport d'audit

- Chaque expert AQ reçoit une liste de contrôle et un rapport. La liste de contrôle comporte les critères avec les exigences minimales et sert d'instrument d'appréciation. Dans le rapport d'audit, les experts AQ procèdent à une appréciation globale; ils relèvent les éventuels défauts et fixent les délais et les conditions pour leur élimination.
- Les en-têtes des deux formules sont préalablement remplies par la CSR.
- La liste de contrôle remplie n'est pas présentée à l'organisateur de cours lors de l'information de ce dernier sur le résultat de l'audit.
- Le rapport d'audit rempli doit être signé par l'organisateur de cours. Ce dernier en reçoit une copie.
- Seuls **une** liste de contrôle remplie et **un** rapport d'audit doivent être remis au secrétariat du CSR, même si plusieurs experts AQ procèdent à un examen.

### 3. Critères d'appréciation de la liste de contrôle

Les critères d'appréciation suivants sont admis:

- A = Conformément aux lignes directives
- B =
- C = Importantes lacunes existantes
- D = Insuffisant

**A = Conformément aux lignes directives:** les conditions relevées satisfont aux exigences

**B = Lacunes existantes:** les conditions relevées **ne répondent pas tout à fait aux exigences**, mais elles sont suffisantes pour éviter des sanctions ou des mesures de correction.

**C = Importantes lacunes existantes:** les conditions relevées **ne répondent pas aux exigences** si bien que des sanctions doivent être prises et des mesures de correction exigées. On notera à ce propos que des insuffisances concernant, par exemple, l'infrastructure ou la sécurité ne peuvent pas être "compensées" par une excellente modération. Les défauts doivent toujours être signalés à l'organisateur du cours et mentionnés dans la formule d'audit avec un délai pour leur correction.

**D = Insuffisant:** constat de circonstances contraires aux objectifs de la formation en deux phases ou d'éléments complètement omis qui entraînent obligatoirement des sanctions ou des exigences supplémentaires. Les déficiences doivent toujours être communiquées à l'organisateur du cours et le rapport d'audit doit fixer un délai pour leur correction.

Constat de **défauts particulièrement graves:** si les experts relèvent des défauts de cette ampleur, ils doivent décider si le cours doit éventuellement être poursuivi par un autre animateur ou si le cours doit être suspendu jusqu'à ce que les défauts soient corrigés. Dans un cas extrême, il faut immédiatement ordonner l'arrêt du cours. Des experts AQ confrontés à une telle situation doivent si possible avertir immédiatement le secrétariat du CSR.

**Remarques/recommandations:** les éventuels optimisations et perfectionnements d'un cours CFC peuvent faire l'objet d'une discussion avec l'organisateur concerné au moment de l'audit. Les organisateurs apprécient en général ces suggestions qui, si elles sont motivées de manière convaincante et correcte, contribuent aussi à accroître la crédibilité des experts AQ.

#### **4. Critères de la liste de contrôle pour les audits CFC**

##### **4.1 Contenu des cours**

Contenu des cours selon les directives:

1<sup>ère</sup> journée de cours: tour de présentation, analyse des accidents, expériences pratiques (distance d'arrêt/de freinage, distance à observer, virages), substances psycho-actives, bilan.

2<sup>e</sup> journée de cours: tour de présentation, profil des conducteurs, course de feedback, protection de l'environnement, discussion finale. Les doutes quant à la justesse de la matière enseignée doivent être mentionnés. Ce constat vaut notamment pour les exercices pratiques qui doivent être exécutés de manière parfaite.

Rapport équilibré entre l'assimilation émotionnelle et l'assimilation intellectuelle:

les participants doivent participer activement pendant toute la durée du cours sans pour autant être surmenés. La perception émotionnelle des matières enseignées (règles de comportement et collaboration dans le groupe, assimilation des expériences personnelles, discussion sur les attitudes et motivations personnelles, profil du conducteur, stratégies pour une conduite sûre) est-elle en équilibre avec la perception intellectuelle, donc l'assimilation des matières enseignées dans la théorie et la pratique?

##### **4.2 Déroulement**

Respect de l'horaire:

l'horaire déposé est-il respecté ou existe-t-il un nouvel horaire conforme aux règles et celui-ci est-il respecté?

Information des participants sur le déroulement du cours:

les participants au cours sont-ils accueillis personnellement au début de la journée et informés en détail sur l'horaire, les pauses, les éventuels déplacements (repas de midi) ainsi que sur la couverture d'assurance?

Information sur les mesures de sécurité:

les participants au cours sont-ils informés sur les différentes stations du terrain d'exercice, sur les itinéraires pour les déplacements, sur les règles de comportement durant le cours ainsi que sur d'autres mesures de sécurité concernant l'installation et les routes publiques (2<sup>e</sup> journée de cours)?

##### **4.3 Animation**

Participation active de tous les participants:

l'animateur réussit-il à intégrer les expériences et opinions personnelles des participants dans le déroulement des différents éléments du cours? Réussit-il à répartir équitablement son attention entre les participants?

Equilibre entre participants actifs et passifs:

l'animateur se rend-il compte des attitudes particulières des participants et y réagit-il en évitant de ridiculiser qui que ce soit? En tient-il compte en composant les groupes?

Animation de discussions/entretiens sur des thèmes précis:

l'animateur réussit-il à faire discuter et réfléchir les participants sur les matières enseignées?

Règlement de dérangements et de conflits:

une appréciation n'est nécessaire que si des conflits se manifestent. En pareil cas, l'animateur a-t-il la capacité de se comporter correctement face à des situations difficiles et/ou face à des personnes individuelles?

Invitation à estimer ses propres capacités:

l'animateur réussit-il à inciter les participants à discuter de leurs expériences et impressions et à y réfléchir? Parvient-il à établir des liens entre les exercices et les expériences routières personnelles des participants?

Evaluation du succès de l'enseignement à la fin du cours:

l'animateur réussit-il, de concert avec les participants, à évaluer la journée de cours, à résumer les expériences personnelles et à concentrer les matières enseignées sur un petit nombre de points dont les participants se souviendront encore longtemps?

Utilisation d'instruments didactiques:

divers instruments didactiques auxiliaires sont-ils utilisés alternativement afin d'activer un maximum de sens auprès des participants? L'animateur connaît-il ces instruments, s'est-il préparé à les utiliser et sait-il les engager de manière judicieuse et efficace?

Remise et utilisation de moyens didactiques:

les participants ont-ils reçu la documentation avec des feuilles de travail? Ces documents ont-ils été utilisés activement durant les différents éléments du cours?

#### **4.4 Infrastructure**

1<sup>ère</sup> journée: l'installation répond aux exigences:

l'installation destinée aux exercices pratiques correspond-elle toujours aux caractéristiques qui avaient été autorisées? On veillera en particulier à l'utilisation des surfaces d'action, à l'état du revêtement des pistes et tronçons glissants, au respect des distances de sécurité, aux voies d'échappement sans obstacle et au dispositif de sécurité à l'entrée de l'installation pour éviter des dérangements par des tiers.

2<sup>e</sup> journée: trajet de feedback et trajet éco représentatifs:

le niveau de difficulté du trajet est-il suffisant pour déclencher une discussion entre les participants sur certaines situations particulières dans le trafic? Le trajet a-t-il été bien choisi pour offrir des résultats de mesure utiles et des expériences convaincantes concernant la conduite ménageant l'environnement?

Les locaux pour les cours répondent aux exigences:

le local pour les cours est-il utilisé exclusivement pour les besoins de cette formation? Les conditions vérifiées au moment de l'octroi de l'autorisation (proximité de la piste, taille minimale d'env. 25 m<sup>2</sup> et surface de travail pour l'animateur de 8 m<sup>2</sup> au minimum, protection contre les dérangements, aménagement pratique, état du mobilier et des équipements, propreté, air frais, réglage de la climatisation) sont-elles toujours respectées?

Equipements sanitaires:

les toilettes sont-elles propres et bien entretenues?

Etat technique parfait des appareils et véhicules:

les moyens de communication (radiotéléphones, supports d'illustration), le système d'arrosage sur les surfaces d'action, les appareils de mesure de la vitesse, les cônes et les chevillères ainsi que les abris permettant l'observation des exercices (protection contre les intempéries) sont-ils disponibles et en état de fonctionner?

Accès et parkings faciles à utiliser:

l'accès à l'installation est-il facile à trouver? Les places de parc sont-elles à proximité immédiate de l'installation et du local d'enseignement?

Local pour les collations:

ce local est-il propre et bien entretenu?

#### **4.5 Sécurité**

Equipements et appareils:

les équipements de sécurité comme les extincteurs et les trousse de premiers secours sont-ils disponibles?

Prise des mesures nécessaires:

il s'agit de juger le comportement de l'organisateur du cours et des animateurs. Respectent-ils les mesures de sécurité et donnent-ils le bon exemple?

Précautions pour les cas d'urgence (dispositif d'urgence):

les animateurs disposent-ils des informations (par exemple, des numéros de téléphone) et des instruments (par exemple, des téléphones mobiles) nécessaires pour pouvoir réagir rapidement en cas d'urgence?

#### **4.6 Gestion, assurance qualité**

Remise de l'attestation de participation, évaluation:

l'attestation de participation au cours a-t-elle été remise à la fin du cours et les participants ont-ils été invités à répondre au sondage (lettre avec un code personnel)?

Application du système d'assurance qualité:

les experts AQ ne peuvent apprécier, dans le cadre d'un audit, la totalité du système d'assurance qualité appliqué conformément aux directives de l'OFROU. Ils peuvent néanmoins vérifier certains domaines comme l'infrastructure, le déroulement des cours ainsi que le travail des animateurs et le résultat de l'enseignement auprès des participants.