



**Projet Assurance qualité
Formation en deux phases**

**Conseil Suisse de la
sécurité routière**

asa

ASSOCIATION DES SERVICES DES AUTOMOBILES
VEREINIGUNG DER STRASSENVERKEHRSÄMTER
ASSOCIAZIONE DEI SERVIZI DELLA CIRCOLAZIONE

Assurance qualité pour les organisateur de cours de perfectionnement

Guide pour le développement d'un système AQ

Berne, 27 septembre 2005

Souhaitez-vous offrir des cours de perfectionnement?

Dans ce cas, vous avez besoin d'un système d'assurance qualité (AQ). Vous avez le choix entre deux possibilités: soit vous optez pour une offre existante, soit vous développez votre propre système AQ.

Ce guide vous aidera à développer un système Assurance qualité. La commission Assurance qualité de la formation en deux phases (CAQ) souhaite vous offrir cette aide de départ.

Nous vous souhaitons plein succès!

1. Pourquoi avez-vous besoin d'un système AQ?

Premièrement, un système AQ vous sera utile parce qu'il vous aide à vous améliorer constamment et à offrir à vos clients des cours de perfectionnement réellement utiles.

Deuxièmement, l'Ordonnance sur l'admission à la circulation routière (OAC) prescrit ce qui suit: «Chaque organisateur de cours doit gérer un système garantissant la qualité de l'enseignement des matières et la réalisation des objectifs de la formation complémentaire» (art. 27f OAC).

Les directives du 4 décembre 2004 concernant la formation en deux phases décrivent en détail cette exigence (voire page 13).

Troisièmement, le catalogue des critères pour la reconnaissance des organisateurs de cours de perfectionnement du 29.4.05 décrit les exigences auxquelles doit répondre un système d'assurance qualité. Il peut être téléchargé sur le site Internet http://www.vsr.ch/_français/taetigkeiten/p_download.htm.

2. Comment pouvez-vous procéder?

Première voie

Vous obtenez la certification d'une institution reconnue (par ex. eduQua). L'autorisation de donner des cours de perfectionnement sera donnée sur la base d'un certificat valable.

Deuxième voie

Vous développez votre propre système d'assurance qualité, par exemple à l'aide de ce guide. Votre système AQ sera expertisé par le CSR en même temps que l'examen de votre demande d'autorisation de donner des cours de perfectionnement.

3. Modèle eduQua

EduQua constitue, parmi d'autres systèmes de contrôle de la qualité, un bonne solution pour les organisateurs de cours de perfectionnement. Ce système a été spécialement développé pour les institutions qui travaillent dans le domaine du perfectionnement. Des informations détaillées sont disponibles sur le site Internet **www.eduqua.ch**.

On ne saurait cependant recommander eduQua comme unique solution, car les organisateurs de cours de perfectionnement ne peuvent éventuellement pas encore satisfaire aux **exigences** imposées par eduQua. Il peut aussi y avoir un problème de **coût** ou de délai jusqu'à l'entrée en vigueur de la formation en deux phases.

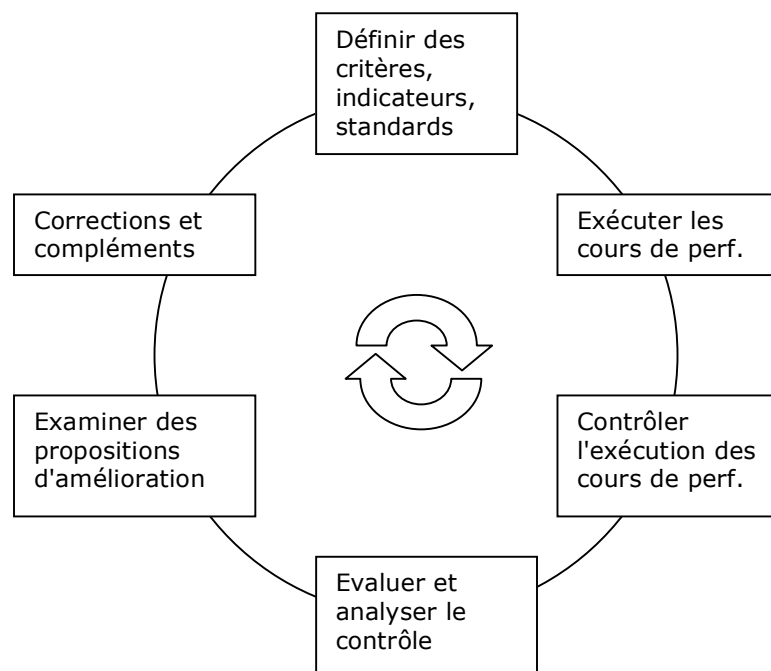
Le guide proposé par le CSR pour le développement d'un système AQ peut cependant constituer une **étape préliminaire** conduisant au système eduQua. Le passage à la première voie (voir ci-dessus) est possible à chaque instant et les bases élaborées en partant du guide du CSR peuvent toujours être développées.

4. «Mécanisme» d'un système AQ

Un système AQ fonctionne en principe comme suit:

1. on commence par définir les **exigences de qualité** qui doivent être satisfaites et la manière dont on mesurera la réalisation des objectifs.
2. après un certain laps de temps, on examine si et comment **les objectifs ont été atteints**. On analyse les écarts et on examine des propositions d'améliorations.
3. partant des résultats de ces vérifications, les offres et prestations de service (éventuellement aussi les exigences) sont si nécessaire adaptées.

Cette procédure forme un circuit qui peut être présenté comme suit pour les cours de perfectionnement:



5. Éléments d'un système AQ

Un système AQ comprend les éléments suivants:

- **critères de qualité:** ils sont en règle générale imposés par les autorités ou les organes de contrôle (voir page 11). Ils définissent les exigences à respecter dans les différents domaines. Cette liste peut être complétée par les critères de qualité propres à l'organisateur de cours.
 - **caractéristiques de qualité, indicateurs:** ils indiquent quels facteurs sont importants dans un certain domaine.
 - **standards minimaux:** ce sont des valeurs mesurables fixées par avance qui permettent de vérifier si et dans quelle mesure un objectif défini a été atteint.
 - **preuve:** l'organisateur doit prouver qu'il vérifie périodiquement le respect des standards minimaux.
 - **documentation:** tous les éléments du système AQ sont relevés par écrit et régulièrement mis à jour. On utilise fréquemment à cet effet des formules qui sont déposées dans un classeur AQ.
-

6. Instructions pour le développement d'un système AQ

Beaucoup de chemins conduisent à Rome. Cette instruction est une possibilité parmi beaucoup d'autres. L'objectif peut être atteint de la manière suivante:

1. **direction du projet:** désignation d'une personne responsable du développement, de l'introduction et de l'application du système AQ.
 2. **former une équipe AQ:** cette équipe accompagne la direction du projet pendant tout le processus.
 3. **analyse du mandat:** l'équipe AQ vérifie si tous les participants ont la même conception du développement du système AQ, puis planifie les étapes et échéances suivantes.
 4. **une première formule:** on travaille généralement avec des formules dans les systèmes AQ. Ce procédé facilite une action méthodique (exemple à la page 9).
 5. **préparer la documentation:** le classeur est le support traditionnel à cet effet. On peut bien sûr aussi procéder de manière informatique (voir table des matières à la page 10).
 6. **planifier l'application:** planifier les étapes de travail et l'agenda selon le cycle de contrôle (voir page 6)
-

Exemple de formule pour le classeur AQ:

	Courperf SA, 1700 Fribourg	
1	Critère de qualité: satisfaction du client	
1.1	Caractéristique de qualité: administration des cours: publication des cours	
1.2	Standards minimaux: 1. les cours sont offerts au moins deux mois à l'avance sur Internet (www.courperf.ch) . 2. lorsqu'ils sont complets, les cours sont immédiatement munis d'une indication correspondante. 3. immédiatement après leur exécution, les cours sont effacés sur le site Internet. Ce dernier est toujours d'actualité.	
1.3	Preuve: contrôle mensuel du site tous les 15 du mois par Jean Valjean.	
1.4	Résultats:	
	15.3.06	tout est en ordre.
	15.4.06	4 dates de cours n'ont pas été effacées; la faute en incombe au secrétariat qui a oublié d'avertir le webmaster.
	15.5.06	Tout est en ordre.
	15.6.07	1 cours complet n'a pas été marqué comme tel. Cause: effondrement du système chez le webmaster.

7. Table des matières d'un système AQ

La documentation doit contenir au moins les informations suivantes:

		✓
1	Informations concernant l'organisateur de cours (cf. catalogue des critères page 2)	
2	Offre de cours	
3	Indications concernant les animatrices et animateurs des cours de perfectionnement (cf. catalogue des critères page 3)	
4	Perfectionnement des animatrices et animateurs des cours de perfectionnement	
5	Formules	
6	Rapports et analyses concernant les contrôles périodiques	
7	Analyse des réactions (feedback) des participants aux cours (satisfaction des clients)	
8	Propositions d'améliorations	
9	Compléments et corrections (mesures)	

8. Les principaux critères de qualité

Les quatre principaux critères de qualité pour les organisateurs de cours de perfectionnement sont les suivants:

1. les cours de perfectionnement sont conformes aux **bases légales** (OAC, instructions) et au catalogue des critères pour la reconnaissance des organisateurs de cours de perfectionnement
 2. les **animatrices et animateurs des cours de perfectionnement** disposent des **qualifications** nécessaires pour diriger des groupes, mettre en place les conditions d'enseignement adéquates pour des participants adultes et déclencher des processus d'autoréflexion.
 3. les participants aux cours de perfectionnement reçoivent un **enseignement ayant un effet durable.**
 4. **les nouveaux conducteurs sortent satisfaits** des cours de perfectionnement.
-

9. Caractéristiques de qualité ou indicateurs

Critère: bases légales	Critère: animatrices/animateurs des cours de perfectionnement
Autorisations Programme du cours, déroulement Installations pour les expériences pratiques Infrastructure Locaux pour l'enseignement Véhicules Moyens techniques Assurances	Nombre (au moins quatre) Autorisations du canton de domicile Certificats d'activités professionnelles Perfectionnement Gestion des groupes et rapports avec les participants Association des participants Conception des conditions d'enseignement Utilisation des instruments didactiques Respect de l'horaire Capacité de surmonter des dérangements et des conflits
Critère: succès de l'enseignement	Critère: satisfaction des clients
Evaluation à la fin du cours Motivation à réfléchir soi-même Problèmes, difficultés, succès	Administration (publication, inscriptions, attestations des cours, facturation) Locaux communs, équipements sanitaires Possibilité de se restaurer Réactions (feedback) des participants Analyse des résultats des sondages du CSR

Cette liste peut être complétée à souhait avec les propres idées de l'organisateur. Les exigences concernant les standards minimaux ressortent, d'une part, du catalogue des critères pour la reconnaissance des organisateurs de cours de perfectionnement et des exigences auxquelles doivent répondre les installations pour les expériences pratiques ainsi que, d'autre part, du plan d'enseignement cadre pour la formation des animatrices et animateurs de cours de perfectionnement (www.verkehrssicherheitsrat.ch).

Annexe

Instructions concernant la formation en deux phases du 4 décembre 2004 (extrait)

Chiffre 5: les cantons évaluent périodiquement, et à court terme si nécessaire, le système garantissant la qualité des organisateurs de cours.

Annexe 1, chiffre 6: les organisateurs de cours garantissent une qualité élevée constante pour les aspects suivants:

- administration (publication des cours, traitement des inscriptions, délivrance des attestations, facturation, comptabilité et communications);
 - infrastructure (respect permanent des exigences minimales selon ch. 1 à 3, entretien et nettoyage);
 - déroulement (respect de l'horaire, planning des animateurs, possibilité de se restaurer, pauses);
 - animateurs (gestion des groupes, conditions d'enseignement, transmission de la matière, emploi des moyens didactiques, interactions avec les participants, feedbacks en particulier);
 - succès de l'enseignement (les organisateurs contrôlent eux-mêmes si les objectifs didactiques ont été atteints et doivent contribuer à ce que tel soit le cas par le biais d'enquêtes faites dans le cadre de l'assurance qualité).
-