

## **Guide relatif au système de l'assurance qualité en entreprise «asaSAQ OdC» pour les organisateurs de cours dans le domaine de la formation continue obligatoire (FCO) (Guide SAQ)**

### Table de matières

1.	Introduction.....	2
2.	Objectif des systèmes d'assurance qualité .....	2
3.	Situation initiale.....	2
3.1.	Variante 1: OdC certifié ou en cours de certification.....	2
3.2.	Variante 2: OdC non encore certifié.....	2
4.	Documentation asaSAQ OdC.....	3
4.1.	Structure.....	3
4.2.	Cartographie du processus.....	3
4.3.	Documentation minimale du processus.....	3
4.4.	Hierarchie de la documentation (à deux niveaux) .....	4
4.5.	Hierarchie de la documentation (à trois niveaux, fiches signalétiques incluses).....	4
4.6.	Fiches signalétiques de processus.....	5
5.	Fonctionnement des systèmes d'assurance qualité .....	5
6.	Eléments des systèmes d'assurance qualité .....	6
6.1.	Standards.....	6
6.1.1.	eduQua .....	6
6.1.2.	ISO 9001.....	6
7.	Mise en place du asaSAQ OdC.....	8
8.	Documentation minimale du processus.....	9

## 1. Introduction

En votre qualité d'organisateur de cours (OdC) dans le domaine de la formation continue obligatoire, vous trouverez dans le présent guide les éléments de base vous permettant de mettre sur pied un système d'assurance qualité (SAQ) propre à votre entreprise ou, si vous en avez déjà un, de l'adapter en suivant les exigences de l'asa Association des services des automobiles. L'SAQ est examiné par l'asa et, si l'examen est conclu avec succès, il donne lieu à certification (certificat «asaSAQ OdC», obligatoire à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022). Dans le cadre de cette procédure, l'asa fait à la fois office de service d'audit et de certification. L'asa n'est toutefois pas en mesure de répondre aux demandes de conseil des OdC allant au-delà du présent guide (p. ex. pour les questions relatives à l'élaboration et à l'adaptation des systèmes d'assurance qualité et pour les demandes y afférentes). Pour tout conseil de cet ordre, nous vous recommandons de vous adresser aux services compétents. L'asa répond toutefois volontiers aux questions relatives à la planification et au déroulement de la certification SAQ.

## 2. Objectif des systèmes d'assurance qualité

En votre qualité d'organisateur de cours (OdC), vous devez impérativement appliquer les objectifs de qualité suivants lors de la mise en œuvre de la formation continue:

- Emploi du asaSAQ OdC par l'organisation de l'OdC à des fins d'amélioration de ses prestations et de développement permanent de son organisation dans le but de permettre une atteinte optimale des objectifs de la formation continue.
- Le asaSAQ OdC est fonction: des objectifs, des risques, de l'offre de cours, d'autres produits et dépend également de la taille et de la structure de l'organisation (entreprise).
- Le asaSAQ OdC satisfait aux prescriptions applicables (OACP<sup>1</sup>, formation en deux phases, ADR/SDR, moniteurs de conduites, intervenants) et aux directives correspondantes de l'asa<sup>2</sup>.

## 3. Situation initiale

En tant qu'OdC, vous avez deux possibilités pour apporter la preuve de votre système d'assurance qualité.

### 3.1. Variante 1: OdC certifié ou en cours de certification

Si vous êtes déjà certifié en tant qu'OdC selon ISO (9001 ou plus élevé) ou selon eduQua, vous devez déposer le formulaire «Demande de reconnaissance en tant qu'organisateur de cours» dûment rempli et signé, ce qui vous permet de satisfaire aux exigences documentaires de preuve de la qualité. Si vous êtes en cours de certification selon ISO (9001 ou plus élevé) ou selon eduQua, vous devez décrire votre situation au sein du processus de certification.

### 3.2. Variante 2: OdC non encore certifié

Vous devez mettre sur pied votre propre SAQ sur la base des documents mise à votre disposition par l'asa. Le formulaire «Demande de reconnaissance en tant qu'organisateur de cours» dûment rempli et signé (pour nouveaux OdC) et les documents SAQ soumis sont ensuite

---

<sup>1</sup> Ordonnance réglant l'admission des conducteurs au transport de personnes et de marchandises par route

<sup>2</sup> Directives Formation continue obligatoire

examinés et évalués. L'examen se fait par principe sur dossier, mais les experts en matière d'assurance de la qualité peuvent effectuer des visites complémentaires sur le site de l'Odc.

#### 4. Documentation asaSAQ OdC

##### 4.1. Structure

Le asaSAQ OdC s'inspire de la norme ISO 9001 dans la mesure où il applique une approche axée sur le processus de développement, de mise en œuvre et d'amélioration du système d'assurance qualité.

##### 4.2. Cartographie du processus

La structure du asaSAQ OdC est représentée au moyen d'une cartographie du processus (voir illustration 1). Celle-ci permet à votre entreprise de trouver et de définir les différents aspects de la qualité pour votre entreprise.

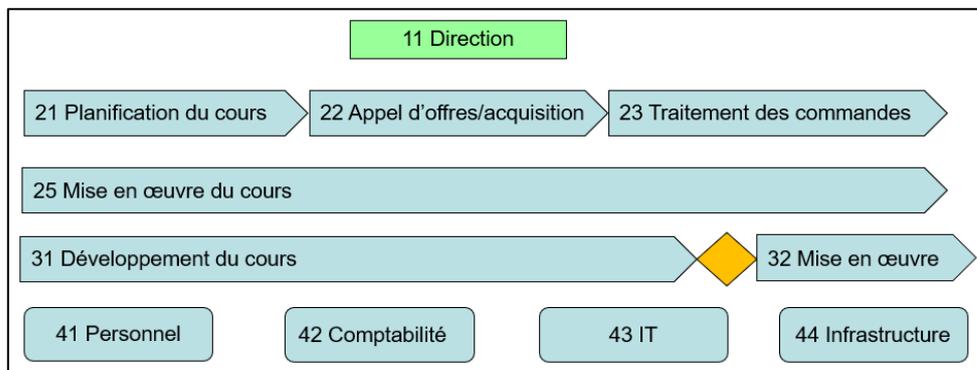


Illustration 1. Cartographie du processus asaSAQ OdC.

##### 4.3. Documentation minimale du processus

Le document séparé «Documentation minimale du processus» (voire p. 9 ci-dessous) commente la structure du processus du asaSAQ OdC avec renvoi aux objectifs correspondants (OACP, formation en deux phases, ADR/SDR, moniteurs de conduite, animateurs) ainsi qu'aux compléments obligatoires en fonction de l'organisation.

Processus	Objectif du processus	Chances / Risques	Facteurs d'entrée	Responsable du processus	Facteurs de sortie	Chiffres clés, Grandeurs mesurées	Partenaires internes / externes
11 Direction	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administration irréprochable</li> <li>Surveillance qualifiée de l'enseignement</li> </ul>		Contexte de l'organisation, Bases légales OACP		<ul style="list-style-type: none"> <li>Organigramme</li> <li>Lignes directrices, principes andragogiques</li> <li>Concept de controlling, évaluation du management</li> <li>Procès-verbaux de séances</li> <li>Améliorations</li> <li>Plaintes des clients</li> </ul>		
21 Planification des cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thèmes précisés dans l'offre de cours</li> <li>Réalisations sont prévues</li> <li>Disposer d'un nombre suffisant d'enseignants</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre de cours (dates)</li> <li>Planification des enseignants</li> </ul>		

Illustration 2. Documentation minimale du processus asaSAQ OdC (extrait du document séparé, p. 9-10).

#### 4.4. Hiérarchie de la documentation (à deux niveaux)

Le asaSAQ OdC exige a minima une hiérarchie de documentation à deux niveaux (voir illustration 3) incluant la cartographie du processus et les documents afférents aux processus.

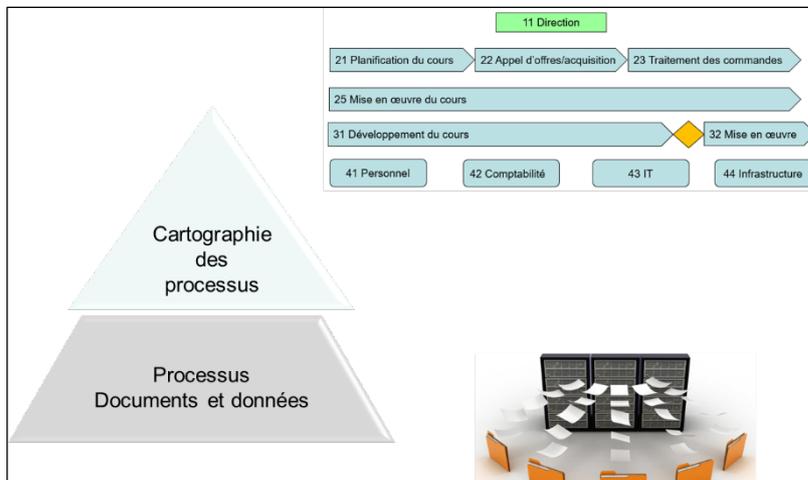


Illustration 3. Hiérarchie de la documentation à deux niveaux pour le asaSAQ OdC.

#### 4.5. Hiérarchie de la documentation (à trois niveaux, fiches signalétiques incluses)

En option, vous pouvez ajouter un niveau à la hiérarchie de votre documentation en incluant des fiches signalétiques de processus (voir illustration 4). Ce niveau supplémentaire est en principe recommandé pour les entreprises d'une taille supérieure ou égale à environ 20 collaborateurs.

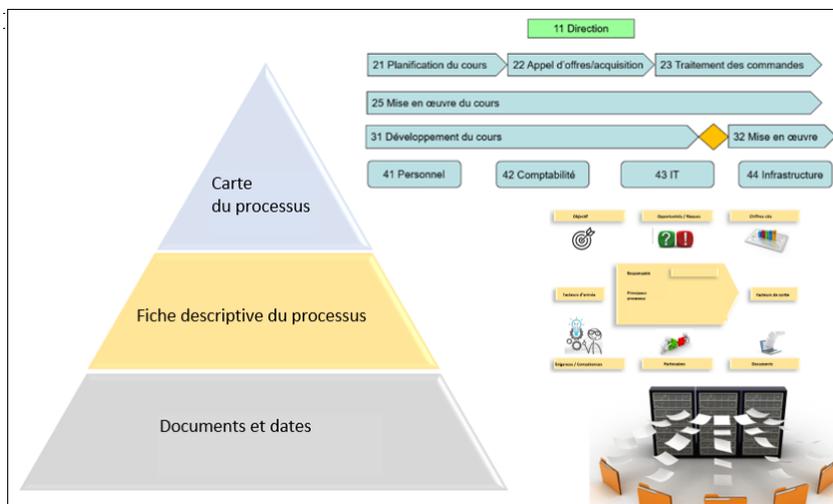


Illustration 4. Hiérarchie de la documentation à trois niveaux pour le asaSAQ OdC.

#### 4.6. Fiches signalétiques de processus

Les fiches signalétiques de processus permettent de définir les points clés de chaque processus. Ceux-ci sont représentés dans les huit champs entourant le processus principal (voir illustration 5, p. 5).

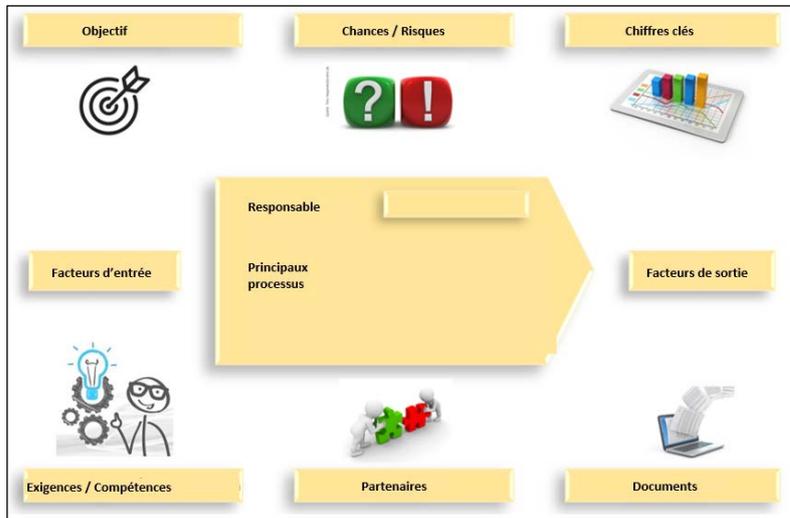


Illustration 5. Fiches signalétiques de processus asaSAQ Odc.

#### 5. Fonctionnement des systèmes d'assurance qualité

Les systèmes d'assurance qualité fonctionnent par principe sur le modèle d'un appareil circulatoire (voir illustration 6):

- Il convient d'abord de déterminer les prescriptions d'assurance de la qualité devant être respectées et comment leur atteinte peut être mesurée.
- Après un certain temps (en règle générale selon un rythme annuel), l'entreprise examine en interne si les objectifs ont été atteints et comment ils l'ont été. Les écarts sont alors constatés pour permettre l'élaboration de propositions d'amélioration.
- Sur la base des enseignements ainsi tirés, et pour autant que cela soit nécessaire, les cours (et le cas échéant les prescriptions) sont ensuite adaptés.

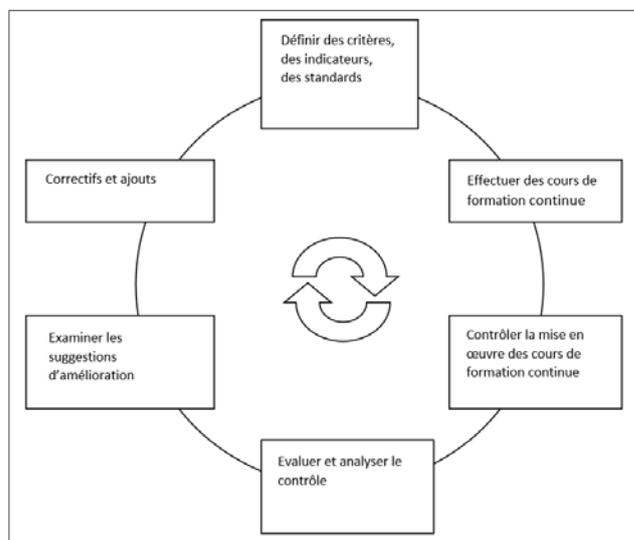


Illustration 6. Modèle circulatoire du asaSAQ Odc.

## 6. Eléments des systèmes d'assurance qualité

Les systèmes d'assurance qualité selon le asaSAQ OdC contiennent les éléments énumérés dans la liste suivante (points a à i):

- a. **Structure du processus:** éléments représentés sous la forme d'une cartographie du processus.
- b. **Contexte:** exigences, édictées en règle générale par les autorités ou les organes de contrôle (p. ex. ordonnance réglant l'admission des chauffeurs, directives asa, liste de contrôle). Ces exigences indiquent les points devant impérativement être respectés en fonction des domaines. Vous pouvez compléter la présente liste (points a à i) en l'assortissant d'objectifs propres à votre entreprise.
- c. **Lignes directrices** (orientation stratégique): orientation de l'organisation sur le long terme (en fonction des valeurs qui vous sont propres).
- d. **Chances et risques:** tâche centrale de la direction (définition et pondération).
- e. **Responsable du processus:** personnes responsables, dans le cadre de systèmes axés sur des processus, de la qualité des éléments délivrés à l'issue desdits processus.
- f. **Chiffres clés et grandeurs mesurées:** éléments permettant de déterminer comment le processus et ses résultats sont mesurés et surveillés. Les chiffres clés et les grandeurs mesurées sont liés aux objectifs correspondants des processus et aux chances et risques.
- g. **Informations documentées:** éléments importants des systèmes d'AQ devant être consignés par écrit et mis à jour.
- h. **Preuve:** nécessité d'apporter la preuve (notamment l'évaluation des cours, le protocole de visite, les preuves de formation continue) de la qualité selon laquelle les objectifs ont été atteints.
- i. **Amélioration continue:** mise en place d'améliorations par l'entreprise après analyse des chiffres clés et des grandeurs mesurées.

### 6.1. Standards

#### 6.1.1. eduQua

EduQua est un label Qualité répondant aux besoins des prestataires de formation continue. Vous trouverez de plus amples informations sous [www.eduqua.ch](http://www.eduqua.ch).

#### 6.1.2. ISO 9001

A l'origine, ISO est une organisation de normalisation édictant des standards techniques. La norme ISO 9001 définit les exigences applicables aux systèmes de management de la qualité dont les spécifications sont exprimées au travers de normes ISO portant un numéro plus élevé. La liste ci-après constitue un abstract des points de contrôle de la norme ISO 9001.

#### **4 Contexte de l'organisation**

- *Nous connaissons, comprenons et appliquons toutes les informations importantes en provenance de notre environnement (marché, lois – p. ex. ordonnances, directives de l'asa – ou concurrence, etc.).*
- *Nous connaissons les attentes de nos groupes d'intérêt les plus importants et en tenons compte dans notre stratégie.*
- *Les processus de notre organisation ont été définis, et les interactions entre eux ont été mises en évidence.*
- *Tous les processus sont gérés de manière efficace.*

## **5 Direction**

- *Toutes les personnes chargées de la direction sont des exemples en termes de comportement de direction et d'orientation sur le client.*
- *Lignes directrices: le but et les objectifs à long terme de notre organisation ont été définis et sont connus de toutes les personnes actives au sein de l'organisation. Nous avons défini des règles du jeu obligatoires et nous les respectons consciencieusement.*
- *Tous les collaborateurs connaissent les tâches qu'ils doivent accomplir, savent ce qu'ils sont en droit de faire et ce qu'ils doivent assumer (responsabilités des processus, collaborateurs).*

## **6 Planification pour le système de management de la qualité**

- *Les risques éventuellement encourus par notre organisation sont connus, et des mesures ont été arrêtées afin d'y faire face.*
- *Nous mettons par ailleurs volontairement à profit toutes les chances qui s'offrent à nous.*
- *Nous avons défini des objectifs clairs et atteignables et travaillons pour y parvenir.*
- *Nous mettons en œuvre de manière systématique les changements s'imposant au sein de notre organisation et mettons en place une planification en ce sens.*

## **7 Soutien**

- *Nous disposons de collaborateurs adaptés et compétents.*
- *Nous disposons des infrastructures nécessaires à une fabrication et à un contrôle efficaces de nos produits et/ou services.*
- *Notre organisation dispose des connaissances indispensables et en acquiert de nouvelles si nécessaire.*
- *Nous garantissons la compétence et le désir de délivrer de la qualité de nos collaborateurs. Nous mettons sur pied une communication interne et externe et disposons d'un bon management de la documentation.*

## **8 Exploitation**

- *La façon dont nous délivrons nos prestations est adaptée à nos cours.*
- *Nous tenons compte des attentes et exigences liées à notre offre de formation continue.*
- *Nous appliquons un management systématique de projet lors de l'élaboration de nouveaux cours.*
- *Nous veillons à la qualité des enseignants extérieurs et à celle des matériels et infrastructures que nous utilisons.*
- *Nos cours nous permettent, preuve à l'appui, d'atteindre les résultats escomptés.*

## **9 Evaluation de la prestation**

- *Nous surveillons, mesurons, analysons et évaluons la façon dont les prestations sont délivrées par notre organisation, les prestations qu'elle délivre et la satisfaction client qui en découle.*
- *Nous recourons à des audits internes, à des visites sur site et à des évaluations périodiques du management à titre de surveillance et tirons parti des résultats pour nous améliorer sans cesse.*

## **10 Amélioration**

*Nous apportons en permanence des améliorations à NOTRE organisation*

## 7. Mise en place du asaSAQ OdC

La mise sur pied d'un asaSAQ OdC peut, l'expérience le montre, prendre jusqu'à neuf mois. Pour ce faire, il est conseillé de suivre les étapes suivantes:

1. Prise de la décision de mise en place.
2. Création du groupe de travail, appel éventuel à des compétences techniques extérieures.
3. Nomination des processus de l'organisation et fixation des responsables des processus.  
**Eléments à livrer:** cartographie du processus, responsables des processus.
4. Elaboration de la documentation des processus avec les responsables des processus.  
**Elément à livrer:** document séparé «Documentation minimale du processus».
5. En coopération avec les responsables des processus, mise à disposition des documents de travail nécessaires au processus (instructions, listes de contrôle, etc.).  
**Eléments à livrer:** prescriptions.
6. Mise en service du système et mise en œuvre.  
**Eléments à livrer:** documents de preuve tels que preuves de formation, rapports de visites, évaluations de cours, chiffres-clés, rapports, etc.
7. Etablissement du processus d'amélioration continue.  
**Eléments à livrer:** améliorations avec preuve de leur efficacité.
8. Evaluation propre du asaSAQ OdC.  
**Elément à livrer:** document séparé «Instrument d'évaluation pour les organisateurs de cours» (liste de contrôle, «Auto-évaluation»).
9. Evaluation extérieure du asaSAQ OdC  
Pour évaluation, envoi du formulaire «Demande de reconnaissance en tant qu'organisateur de cours» (pour nouveaux OdC) et les documents SAQ à [qs-kva@asa.ch](mailto:qs-kva@asa.ch)  
**Elément à livrer:** Formulaire, Documents SAQ

## 8. Documentation minimale du processus

Processus	Objectif du processus	Chances / Risques	Facteurs d'entrée	Responsable du processus	Facteurs de sortie	Chiffres clés, Grandeurs mesurées	Partenaires internes / externes
11 Direction	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administration irréprochable</li> <li>Surveillance qualifiée de l'enseignement</li> </ul>		Contexte de l'organisation, Bases légales OACP		<ul style="list-style-type: none"> <li>Organigramme</li> <li>Lignes directrices, principes andragogiques</li> <li>Concept de contrôle, évaluation de gestion</li> <li>Procès-verbaux de séances</li> <li>Améliorations</li> <li>Plaintes des clients</li> </ul>		
21 Planification des cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thèmes précisés dans l'offre de cours</li> <li>Réalisations sont prévues</li> <li>Disposer d'un nombre suffisant d'enseignants</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre de cours (dates)</li> <li>Planification des enseignants</li> </ul>		
22 Publication / Acquisition	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir des cours</li> <li>Générer des inscriptions</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre de cours (Nombre de leçons, contenu, coûts, Nombre de participant(e)s)</li> <li>Type de description de cours</li> <li>Procédure d'inscription, CGV</li> <li>Conditions de participation</li> </ul>		
23 Traitement de la commande	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bien informer les clients</li> <li>Administration efficace et fiable</li> </ul>		Demandes de renseignements, Réservations		<ul style="list-style-type: none"> <li>Invitation/confirmation au participant</li> <li>Réalisation (annulé, garanti, complet)</li> </ul>		
25 Réalisation de cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atteindre objectifs du cours</li> <li>Améliorer les cours</li> </ul>		Liste des participants Documents de cours		<ul style="list-style-type: none"> <li>Concept de feed-backs (pour enseignants)</li> <li>Concept d'évaluation</li> <li>Évaluation de cours</li> <li>Proposition d'amélioration</li> </ul>		
31 Élaborer de nouveaux cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le développement des compétences des participants</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Concept méthodologico-didactique</li> </ul>		
32 Première réalisation					<ul style="list-style-type: none"> <li>Révision du cours, catalogue de mesures</li> </ul>		

41 Personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer les personnes, les enseignants et les cours</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction de la formation continue</li> <li>• Concept d'accompagnement au travail (y compris la planification et la mise en œuvre)</li> <li>• Preuves d'accompagnement au travail (visites)</li> <li>• Profil d'exigences pour les enseignants</li> <li>• Concept de la formation continue (développement) pour enseignants et employés</li> <li>• Liste des enseignants avec formation/qualifications A) + B)</li> <li>• Planification de l'éducation et de la formation continue et preuves par enseignant</li> </ul>		
42 Comptabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion financière de l'organisation</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports</li> </ul>		
43 IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systèmes disponibles, sécurisation des données informatiques</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastructure informatique fonctionnelle</li> </ul>		
44 Infrastructure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposition d'un local et du matériel approprié</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salles de théorie</li> <li>• Possibilités de formation pratique</li> </ul>		

#### Objectifs de l'OACP Art. 21

Cette liste doit être éditée et complétée sur une base spécifique à chaque organisation dans les points suivants :

- Schéma du processus
- Modifier les éléments du processus  
ordre possible :
  1. Responsable du processus
  2. Facteurs de sortie
  3. Objectif du processus
  4. Chances, risques
  5. Chiffres clés, Grandeurs mesurées
  6. Facteurs d'entrée
  7. Partenaires internes / externes
- Attribuer des documents de travail (Instructions de travail, lignes directrices, listes de contrôle, ...) aux processus  
→ Stockage dans un dossier (électronique ou papier) par processus