

# **Assurance qualité pour les organisateurs de cours**

## **Guide pour le développement d'un système AQ**

**Souhaitez-vous offrir des cours de perfectionnement?**

Dans ce cas, vous avez besoin d'un système d'assurance de qualité (système 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 AQ. La commission Assurance qualité (KQS) souhaite vous offrir cette aide de départ.

Nous vous souhaitons plein succès!

**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 formation continue réellement utiles.

**Deuxièmement**, les directives relatives aux cours de perfectionnement basées sur l'ordonnance sur le moniteurs de conduite du 1<sup>er</sup> septembre 2010 prescrivent ce qui suit: «*Les organisations qui dispensent un perfectionnement pour les adultes doivent répondre à des standards de qualité spécifiques.*» (Chapitre 2.1.3 à la page 6).

## Comment pouvez-vous procéder?

### Première voie

Vous obtenez la certification d'une institution reconnue (par ex. eduQua). L'agrément sera accordé à l'organisateur de cours 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 l'asa dans le cadre de l'examen de votre demande d'autorisation de dispenser des cours de perfectionnement.

## Modèle eduQua

**EduQua** constitue, parmi d'autres systèmes de contrôle de la qualité, une bonne solution pour les organisateurs de cours. 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](http://www.eduqua.ch)**.

On ne saurait cependant recommander eduQua comme unique solution, car les organisateurs de cours au moment du dépôt de leur demande d'agrément, ne peuvent éventuellement pas encore satisfaire aux **exigences** imposées par eduQua.

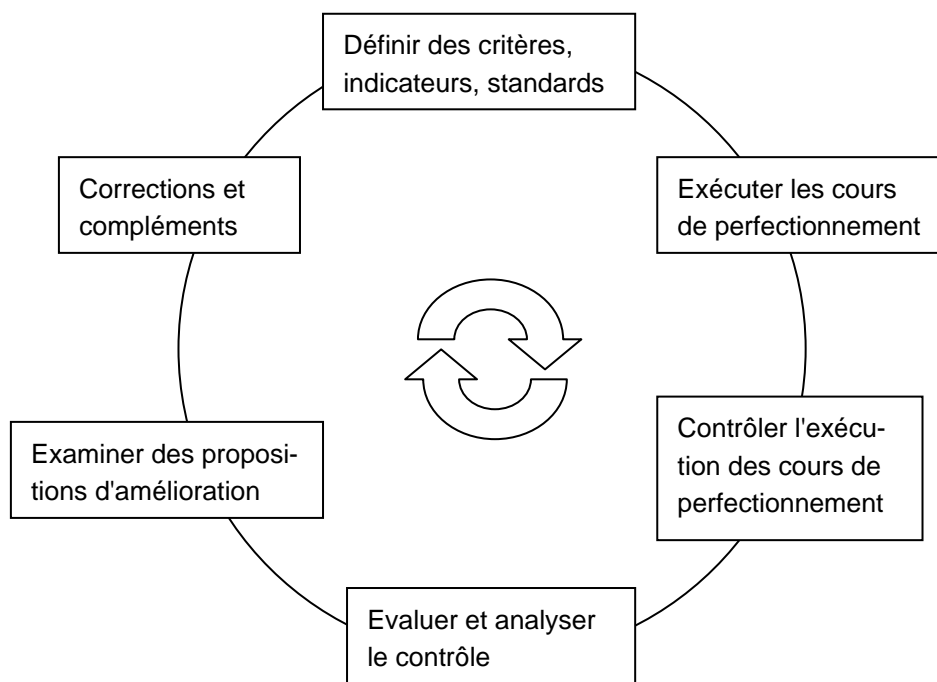
Le guide proposé par l'asa pour le développement d'un système AQ peut cependant constituer une **étape préliminaire** conduisant au système eduQua. Un passage à la première voie (voir ci-dessus) est possible à chaque instant et les bases élaborées en partant du guide de l'asa peuvent toujours être développées.

### «Mechanisme» 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'amélioration.
3. Partant des résultats de ces vérifications, les offres et prestations de service (éventuellement aussi les exigences) seront si nécessaire **adaptées**.

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



## 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. Ils définissent les exigences à respecter dans les différents domaines. Cette liste peut être complétée par les critères de qualité propre au centre de formation continue.
- **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.
- **preuves:** le centre de formation 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 formulaires qui sont déposés dans un classeur AQ.

## Instructions pour le développement d'un système AQ

Beaucoup de chemins conduisent à Rome. Ces instructions sont 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 les échéances suivantes.
4. **définir les processus:** l'équipe AQ définit quels sont les processus (déroulements) qui seront concernés par le système AQ.
5. **un premier formulaire:** on travaille généralement avec des formulaires dans les systèmes AQ. Ce procédé permet une action méthodique (voir l'exemple à la page 6).
6. **préparer la documentation:** le classeur est le support traditionnel à cet effet. On peut bien sûr aussi procéder de manière informatique (voir la table des matières à la page 7).
7. **planifier l'application:** planifier les étapes de travail et l'agenda selon le cycle de contrôle (voir page 6).

### Exemple de formulaire pour le classeur AQ

	<b>Organisateur de cours Courperf SA</b>	
1	<b>Critères de qualité:</b> Satisfaction du client	
1.1	<b>Caractéristique de qualité:</b> Administration des cours: publication des cours	
1.2	<b>Standards minimaux:</b> 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	<b>Preuve:</b> Contrôle mensuel du site tous les 15 du mois par Jean Valjean.	
1.4	<b>Résultats:</b>	
	15.3.09	Tout est en ordre
	15.4.09	4 dates de cours n'ont pas été effacées; la faute en incombe au secrétariat qui a oublié d'avertir le webmaster.
	15.5.09	Tout est en ordre
	15.6.09	1 cours complet n'a pas été marqué comme tel. Cause: effondrement du système chez le webmaster.

Le formulaire ci-contre ne présente naturellement que l'un des nombreux processus qui sont importants pour la qualité d'un centre de formation continue. La définition des processus (voir page 5) représente en général l'étape la plus critique. C'est pourquoi nous vous recommandons d'envisager l'aide d'un professionnel qui sera en mesure de poser les bonnes questions.

### Table des matières d'un système AQ

La documentation doit contenir au moins les informations suivantes:

1	Informations concernant l'organisateur des cours (voir chapitre 2.1 des directives relatives à la formation continue)	
2	Offre de cours	
3	Indications concernant les enseignants	
4	Perfectionnement des enseignants	
5	Formulaires	
6	Rapport et analyses concernant les contrôles périodiques	
7	Analyse des réactions (feedback) des participants au cours (satisfaction des clients)	
8	Propositions d'améliorations	
9	Compléments et corrections (mesures)	

### Les principaux critères de qualité

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

1. les cours de perfectionnement sont conformes aux **bases légales** ainsi qu'aux directives relatives à la formation continue.
2. Les **enseignants** disposent des **qualifications** nécessaires pour diriger des groupes et mettre en place les conditions d'enseignement adéquates pour des participants adultes.
3. Les participants aux cours de perfectionnement reçoivent un **enseignement ayant un effet durable**.
4. Les cours de perfectionnement seront réalisés de manière à **donner satisfaction aux participants** et à leurs employeurs.

### **Caractéristiques de qualité ou indicateurs**

#### **Ordonnance sur le moniteurs de conduite et directives relatives aux cours de perfectionnement**

- agrément en tant qu'organisateur de cours
- programme de cours de perfectionnement
- agrément des cours
- infrastructure, véhicules, moyens auxiliaires
- convention SARI
- assurances

#### **Enseignants**

- nombre suffisant d'enseignants
- enregistrement des enseignants
- connaissances spécialisées
- aptitudes pédagogiques et didactiques
- expérience professionnelle
- exercice irréprochable de la profession

#### **Succès de l'enseignement**

- évaluation à la fin du cours
- application dans la pratique
- problèmes, difficultés, succès

#### **Satisfaction des clients**

- administration: publications, inscriptions, attestations de cours, service comptable
- locaux communs, équipements sanitaires
- organisation des repas
- feedback des participants

Cette liste peut être complétée à volonté avec vos propres idées. Les exigences concernant les standards minimaux se trouvent dans les directives relatives à la formation continue.