

Directives pour les audits des cours de formation complémentaire (CFC)

Approuvées par la CAQ le 06.09.2007

Edictées d'entente avec l'Office fédéral des routes (OFROU)

1. Bases

- Ordonnance sur l'admission à la circulation routière du 27.10.76, modification du 27.10.04
- Directives concernant la formation en deux phases de l'OFROU du 3.12.04
- Exigences auxquelles doivent répondre les installations de la formation en deux phases de mars 2005
- Explications concernant les exigences auxquelles doivent répondre les installations de la formation en deux phases du 31.3.06
- Cahier des charges des experts du contrôle de la qualité dans la formation en deux phases du 21.3.05
- Catalogue des critères pour la reconnaissance des organisateurs de cours CFC du 29.4.05
- Système d'assurance qualité pour les organisateurs de cours CFC. Grille pour le développement d'un système AQ du 27.9.2005

2. Définition

Par audit (du mot latin signifiant écouter) il faut entendre la vérification des cours de la formation en deux phases dans le cadre de visites de contrôle effectuées par les expertes et les experts de l'assurance qualité (appelés experts AQ dans ce qui suit). Audit remplace le terme de supervision utilisé jusqu'ici dans le langage courant.

3. Objectifs

Les audits servent à atteindre les objectifs suivants:

- vérifier si la pratique des cours CFC correspond aux bases exigées
- garantir la satisfaction et protéger les intérêts des participants aux cours
- informations en retour aux organisateurs des cours (best practice)
- identifier les défauts qui doivent ensuite être traités lors de la formation continue

4. Contenu des audits

41 Contenu des cours

Les experts vérifient si le contenu des cours répond aux directives sur les éléments et matières à enseigner et si les cours assurent un bon équilibre entre les éléments émotionnels, motivationnels et cognitifs ainsi que les éléments des exercices pratiques.

42 Déroulement

Les experts vérifient si les différents éléments du cours commencent et se terminent exactement selon l'horaire. Ils contrôlent également si les participants au cours sont informés sur le déroulement du cours et sur l'infrastructure, y compris les mesures de sécurité.

43 Animation

Les experts vérifient si les animatrices et animateurs CFC réussissent à motiver les participants à participer activement à l'enseignement et s'ils parviennent à créer un équilibre utile entre participants engagés et participants réservés, à déclencher une interaction thématique entre les participants, à surmonter les éventuels dérangements et conflits ainsi qu'à déclencher un processus d'autoréflexion chez les participants. Ils observent également la manière dont les animatrices et animateurs CFC évaluent à la fin du cours les résultats de leur enseignement. Ces audits visent également à vérifier l'utilisation des instruments didactiques ainsi que la remise et l'utilisation des moyens d'enseignement.

44 Infrastructure

Les experts vérifient si l'installation, les locaux d'enseignement, les équipements sanitaires et les appareils (éventuellement aussi les voitures) exigés pour la reconnaissance du cours sont en parfait état et bien entretenus. Leur attention porte aussi sur la signalisation de l'accès, les places de parc et le local où l'on prend les collations.

45 Sécurité

Les experts vérifient si les équipements, appareils et mesures de sécurité sont conformes aux exigences de l'autorisation donnée à l'organisateur du cours. Ils contrôlent en particulier les distances de sécurité, les zones d'échappement, les barrages et les clôtures ainsi que les dispositifs prévus pour les cas d'urgence.

46 Gestion, assurance qualité et couverture d'assurance

Les experts vérifient si les participants reçoivent à la fin du cours leur attestation de participation ainsi qu'une invitation à participer au sondage. Ils vérifient également moyennant des contrôles au hasard si les organisateurs des cours appliquent effectivement un système d'assurance qualité et s'ils disposent d'une couverture d'assurance (assurance-responsabilité civile) suffisante.

5. Organisation

51 Planification et fréquence des audits

Les audits sont planifiés par le Conseil de la sécurité routière. Chaque organisateur de cours ou chaque centre CFC est visité au moins une fois par an. Les nouveaux centres CFC sont si possible audités dans les six mois suivant l'octroi de l'autorisation. L'audit peut être répété à une échéance plus rapprochée dans des cas dûment motivés.

Les dates des audits sont planifiées sur la base des dates des cours que les organisateurs enregistrent dans le système SARI. Les organisateurs de cours s'engagent à mettre régulièrement à jour ces données. Les audits ont lieu sans information préalable.

52 Experts AQ

Chaque audit est effectué par deux experts AQ du Conseil de la sécurité routière qui les instruit à cet effet et les munit des documents nécessaires. Le Conseil de la sécurité routière s'occupe aussi de la répartition des experts AQ.

53 Grille de notation

Les experts AQ disposent d'une grille de notation (cf. annexe) qui permet une évaluation uniforme et la comparaison des résultats des audits.

54 Procédure en cas de défauts

A la fin de l'audit, les experts AQ informent l'organisateur du cours sur le résultat de leur vérification en leur remettant une copie du rapport d'audit. Les défauts font l'objet d'un procès-verbal tout comme les éventuelles propositions d'amélioration ou les mesures déjà prises par l'organisateur. Les experts AQ fixent avec l'organisateur du cours un délai pour la correction des défauts. La CAQ peut, en fonction du genre et de la gravité des défauts, prononcer des sanctions qui peuvent aller jusqu'à proposer au canton de domicile de retirer l'autorisation de l'organisateur du cours. La correction des défauts est supervisée par le Conseil de la sécurité routière dans les limites du principe de la proportionnalité.

55 Information sur les résultats de l'audit

La CAQ est informée régulièrement sur les résultats des audits. En cas de résultat positif de l'audit, l'autorité compétente du canton de domicile est informée immédiatement; si l'audit a révélé des défauts, l'autorité cantonale ne sera informée que lorsque ceux-ci auront été corrigés. Le comité consultatif est informé périodiquement sur le résultat global des audits en fonction de données comparatives (benchmark).

56 Emoluments

Aucun émolument n'est perçu pour les audits. Ces derniers font partie de l'assurance qualité financée par l'attestation des cours.

Les audits complémentaires qui ont lieu à la suite de constats de défauts de qualité sont facturés au prix coûtant.

6. Entrée en vigueur

Ces directives entrent en vigueur immédiatement.