



Schweizerischer Nutzfahrzeugverband  
Association suisse des transports routiers  
Associazione svizzera dei trasportatori stradali

# **Politique en matière de qualité / Objectifs de qualité**

## Politique en matière de qualité

Notre politique en matière de qualité est déterminée par la direction. La direction s'engage vis-à-vis de ses groupes intéressés (collaborateurs, membres/clients, participants aux cours, participants aux examens, partenaires contractuels, autorités, associations partenaires, écoles professionnelles, etc.) à organiser ses activités et ses prestations de service telles que

- la formation de base et la formation supérieure
- la formation à la conduite
- la formation mixte et les outils didactiques
- la formation continue
- la qualification de base, les examens professionnels et supérieurs

en respectant la qualité exigée et selon les principes éthiques et andragogiques de la formation des adultes, à les contrôler le cas échéant, et à procéder aux éventuelles adaptations.

Un élément important de la politique en matière de qualité consiste à instaurer une conception globale de la qualité permettant à toutes les parties prenantes de s'identifier avec les valeurs et les objectifs de l'ASTAG. Afin de développer et d'optimiser les processus d'action, l'ASTAG entretient et développe en permanence la coopération au sein de l'organisation et à l'extérieur, sachant que la collaboration et la communication contribuent dans une large mesure au transfert des connaissances et au développement de la qualité.

Grâce au processus d'amélioration continue de l'organisation interne, les objectifs sont contrôlés en permanence et des mesures sont prises, ce qui conduit à une amélioration des objectifs de qualité. Pour ce faire, nous nous basons sur la méthode Plan-Do-Check-Act (selon Deming). Dans ce contexte, l'accent est mis notamment sur tous les collaborateurs, les collaborateurs indépendants (enseignants/chargés de cours/experts) et les organisateurs des cours de l'ASTAG qui, grâce à une formation et à formation continue ciblées, à une communication interne et externe, à un grand engagement et à l'encouragement de la motivation, sont en mesure d'apporter une contribution essentielle à la réalisation des objectifs de qualité.

Les mesures et les évaluations sont effectuées en particulier pour déterminer l'aptitude à la qualité selon des critères/des indicateurs sélectionnés :

- Evaluation régulière de la qualité des processus  
p.ex. grâce aux résultats d'audits externes, à la vérification des objectifs fixés.
- Evaluation régulière de la satisfaction des clients  
p.ex. grâce à la consultation des participants aux cours et à leurs évaluations sur les cours.
- Evaluation régulière de la qualité des résultats  
p.ex. selon les indicateurs de l'assurance qualité.

Pour l'application et la réalisation des mesures destinées à assurer la qualité, les conditions matérielles et immatérielles sont mises à disposition pour la vérification qualifiée/l'aptitude et la mise en œuvre des mesures nécessaires.

## **Politique spécifique en matière de qualité**

- Le développement interdisciplinaire des offres de cours ou de formations garantit la haute qualité des résultats.
- Succès assuré grâce aux formations et aux formations continues, aux apprentissages et aux examens de haute qualité, axés sur les besoins des groupes concernés.
- Niveau de qualification élevé des collaborateurs/enseignants, maintenu et développé par des mesures de formation continue et de perfectionnement.
- Rentabilité élevée et compétitivité assurée par rapport à aux autres acteurs du marché.
- Examen critique des processus organisationnels, implication des collaborateurs/enseignants dans le processus visant à instaurer des mesures d'amélioration.

## **Objectifs de qualité**

Les objectifs globaux de qualité découlent de la stratégie 2022 – 2024 :

- La satisfaction des clients est la priorité de l'ASTAG.
- Nos collaborateurs et collaborateurs externes (enseignants/chargés de cours/experts) sont encouragés de manière ciblée afin de répondre aux hautes exigences de qualité.
- Nous répondons aux attentes de nos groupes intéressés et continuons à développer notre offre de prestations à un haut niveau, dans le respect des principes éthiques et andragogiques.
- Les offres en matière de formation et de formation continue répondent aux besoins de l'apprentissage tout au long de la vie et promeuvent le professionnalisme et la possibilité de faire carrière dans la branche des transports routiers.
- Les retours internes et externes renforcent l'approche axée sur la qualité et la compréhension professionnelle tout en consolidant la compétitivité par rapport aux autres acteurs du marché.