



transformer

// SVEB / FSEA

**Gaby Neyer**

**Certifié MQ ?**



transformer

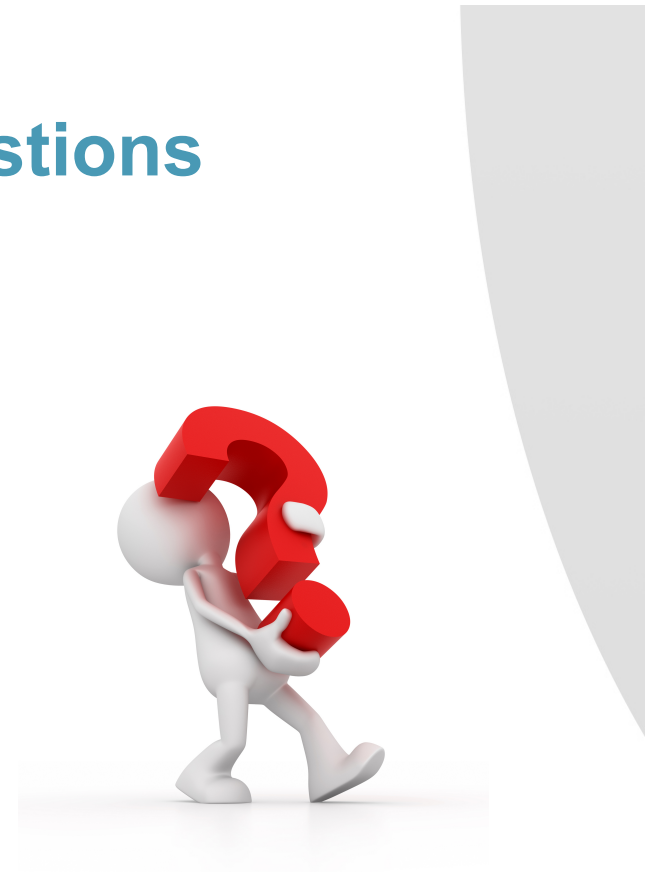
## // Labels MQ – pourquoi ?

Quelles sont les raisons pour lesquelles un institut de formation se fait certifier pour un label MQ ?



## // Un label MQ répond-il aux questions essentielles du client ?

- Niveau de qualité de la formation ?
- Le diplôme est-il reconnu à l'échelle nationale/ internationale ?
- L'évolution du marché du travail ?
- Durabilité en termes de chances professionnelles ?
- Quelles sont les possibilités de développement ?



## // Non ! Mais quel effet peuvent avoir les certifications sur le client ?

- Elles entendent générer la transparence/crédibilité /sécurité.
- Elles permettent de différencier les prestataires les uns des autres.



## // Obtenir un label MQ – et après ?

Donc, pourquoi ne pas utiliser plus intensément le label pour le marketing après la certification ?



## // Management de la qualité et marketing

- Le client au centre.
- Transformation d'un marché des vendeurs en un marché des acheteurs.
- Pas un produit High Involvement.
- Marketing n'est pas toujours effectué de manière extrêmement professionnelle.
- Les effets de synergie entre les domaines sont laissés au hasard.

## // Management de la qualité et marketing (2)

- La qualité des biens immatériels ➡ plus difficile à évaluer.
- Grande marge d'interprétation par le client.
- L'acheteur définit ce qu'est sa « perception de la qualité ».
- La qualité du bien doit être régulièrement soulignée.



## // Mais – les chances sont :

- Les labels ➡ n'ont pas besoin d'une promotion spécifique aux différents groupes cibles.
- Les labels ➡ peuvent être chargés émotionnellement.
- Accroître la visibilité du label MQ ➡ sans coûts importants !



## // Analyse : les labels MQ

Si l'on se penche sur ce sujet,  
on se retrouve dans...





// Question pour un champion : lequel représente quoi ?



Zertifizierter Qualitätsbetrieb  
Entreprise de qualité certifiée



transformer

## // Aspects fondamentaux

- Jungle !
- Le client peut à peine distinguer ce qui est qualité et ce qui est publicité.
- Les certifications aussi connaissent une inflation.
- Les labels largement établis, tels qu' « ISO » ➡ ont clairement un avantage.

## // Hétérogénéité d'application à l'exemple d'eduQua



transformer

## // Analyse : utilisation actuelle du MQ

Exemples de sites Internet



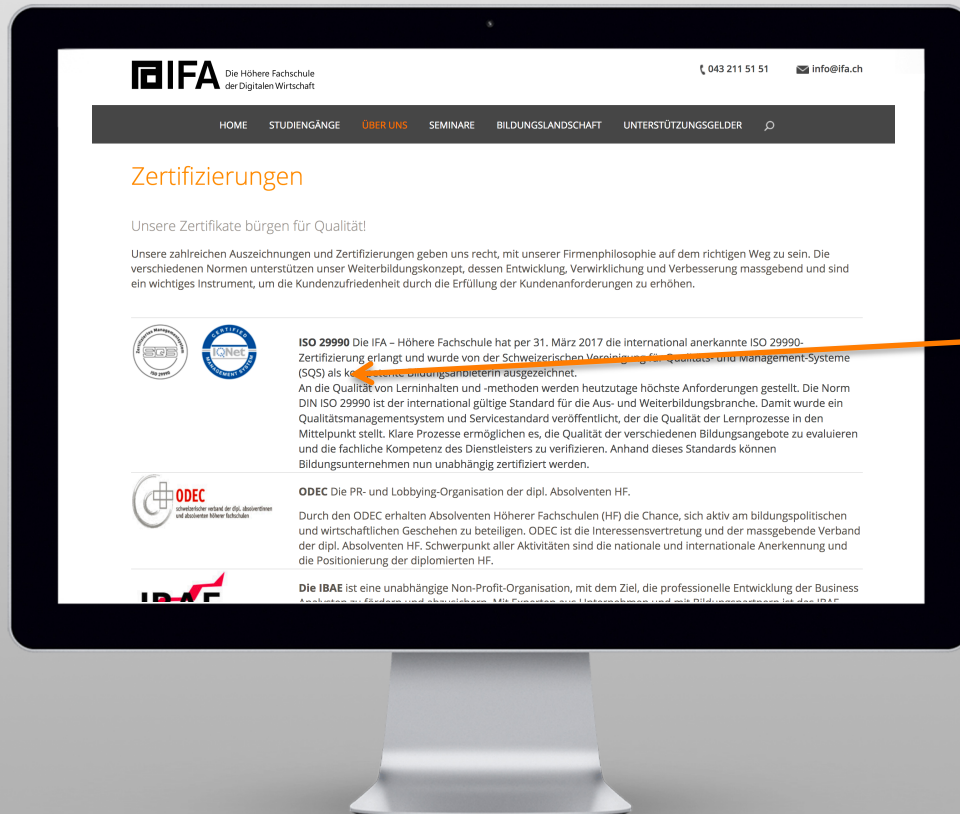
## // Intégration du MQ



→ Dès la page d'accueil, dans le slider, on trouve la communication de la qualité :

→ « Nous garantissons la qualité. »

# // Intégration du MQ



→ À propos de nous  
→ Certifications :

→ Les différents labels sont indiqués ici, avec leurs logos et une explication de leurs valeurs.

## // Intégration du MQ

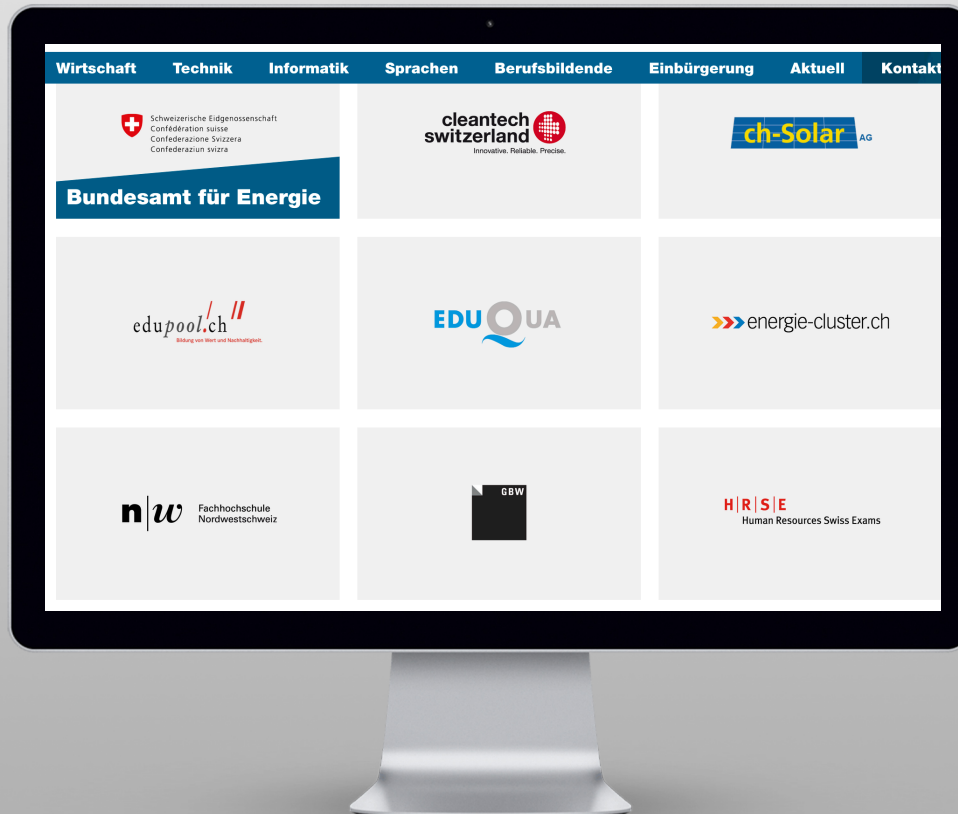


→ Sur la page d'accueil, on trouve une évaluation sous forme de \*\*\*\*\*.  
Dérivée d'entrées sur :  
ausbildung-weiterbildung.ch

→ Une certification?

→ La confiance est générée au moyen d'un système très courant (étoiles).

## // Intégration du MQ – exemple sous « Partenaires »



- Le sous-site présente un mélange de partenaires / certificats / labels.
- On ne voit pas d'explications à leur propos.
- Un clic sur l'encadré renvoie au site correspondant.
- Pour les personnes intéressées, il est difficile de se repérer.

## // Intégration du MQ



→ Le certificat eduQua est reproduit.

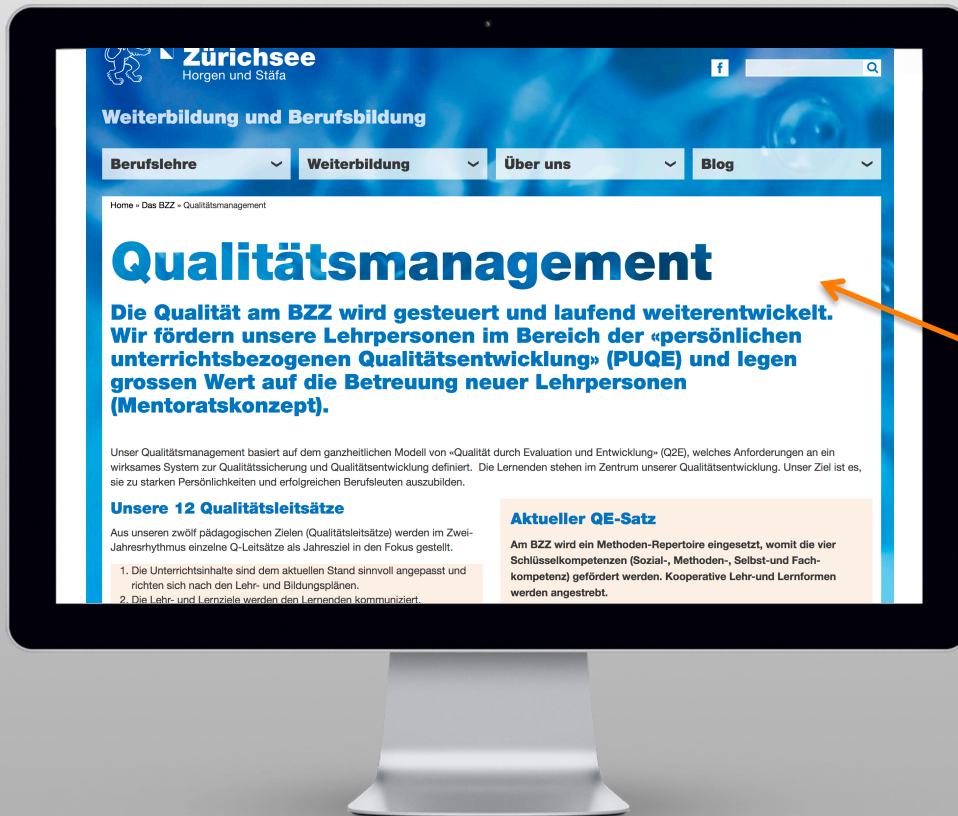
→ Depuis la page d'accueil « Home », en deux clics au certificat.

# // Intégration du MQ



→ Dans un encadré de démarrage, le site publie régulièrement des informations relevant du MQ.

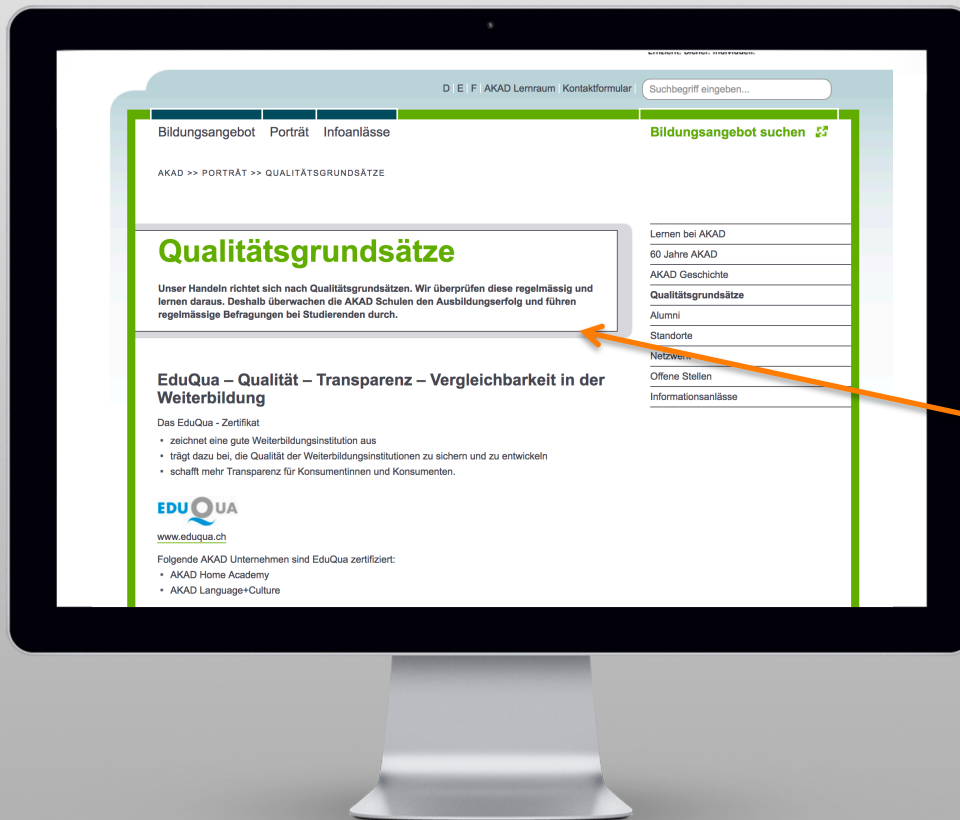
## // Intégration du MQ



→ Le sous-site consacré au MQ est détaillé.

→ Malheureusement sans labels, mais avec beaucoup de contenu.

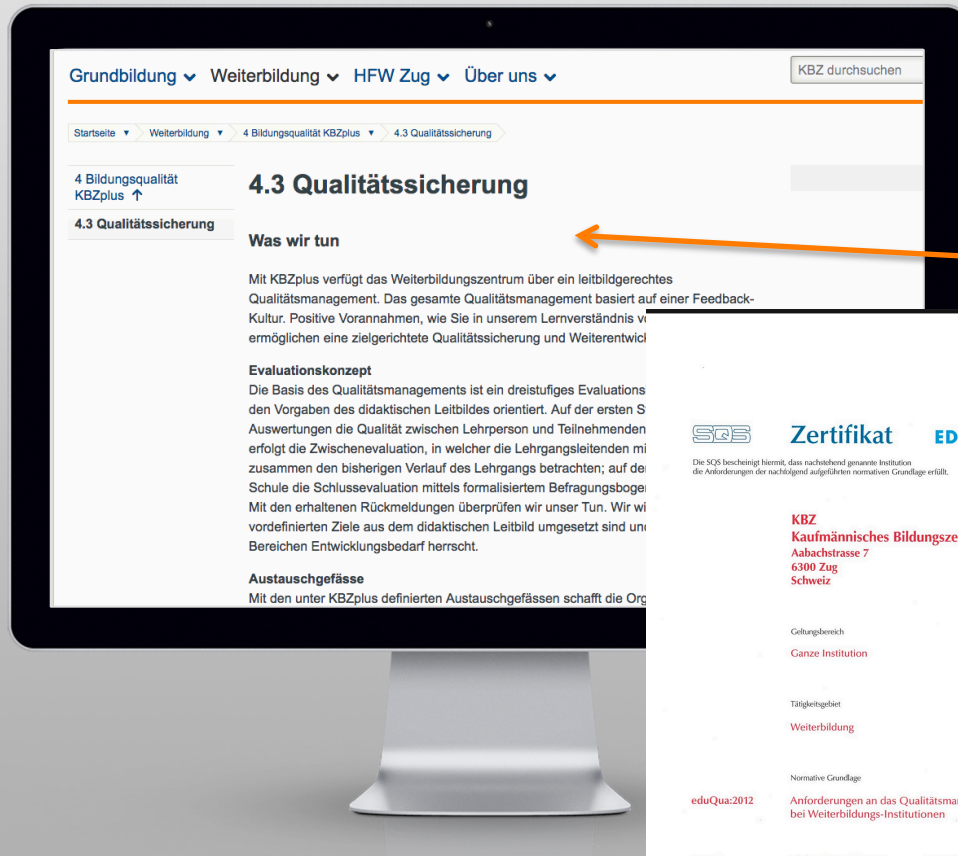
## // Intégration du MQ



De la page d'accueil  
« Home », on parvient en  
deux clics au MQ  
→ Les principes de qualité  
sont clairement énoncés  
→ avec intégration du label  
→ sans reproduction du  
certificat



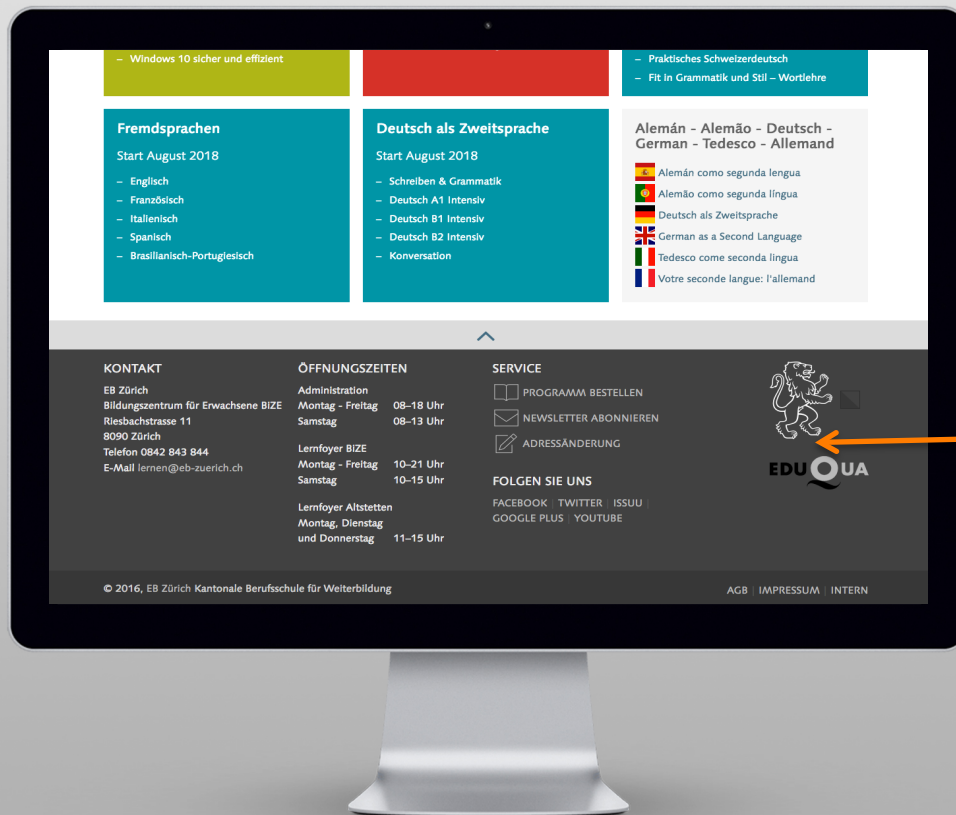
# // Intégration du MQ



- Sous-site « Formation continue »
- « 4 Qualité de la formation KBZplus »
- « 4.3 Assurance de la qualité »
- Le certificat est reproduit



## // Intégration de logos MQ – fréquente



→ Les logos MQ se trouvent en bas de page sur le site.

→ Pas d'autres indications à ce sujet.

→ Nous avons trouvé cela chez un très grand nombre de prestataires de formation analysés.

## // On rencontre aussi cela ...



## // Question 1

Comment un label MQ devient-il un facteur de succès ?

## // Comment un label MQ devient-il un facteur de succès ?

- Communiquer au client des connaissances sur la qualité et l'importance du label.
- Remplir les labels de contenu – publications uniquement avec phrase explicative !
- Associer les labels à des ÉMOTIONS.
- Communiquer les succès obtenus.
- L'école doit faire vivre ces labels !

## // Question 2

Quelles sont les conditions pour que le marketing MQ et les labels MQ puissent devenir un argument de vente ?

## // Comment les labels / le marketing MQ deviennent-ils un argument de vente ?

- Intégrer la présence du label dans toutes les mesures de vente
- Les entretiens de vente et des soirées d'information ➡ expliquez les QM-Labels
- En se démarquant d'institutions de formation concurrentes par le biais de l'emploi des labels.

## // Question 3

Comment remplir un label MQ de contenu ?



## // Comment remplir un label MQ de contenu ?

- En intégrant des aspects MQ dans les principes / le modèle directeur / la vision-mission / le rapport d'exercice de l'entreprise.
- En en parlant **activement**.
- En proposant du matériel d'information à ce sujet.
- En le vivant !

## // Question 4

A quel niveau le label MQ présente-t-il un potentiel pour des narratifs ?

## // A quel niveau le label MQ présente-t-il un potentiel pour des narratifs ?

- Tous les succès MQ obtenus !
- Fêtes de diplôme et de fin d'études
- Témoignages éloquents
- Interviews de collaborateurs
- Descriptions du processus – comment avons-nous obtenu ces succès/résultats ?

## // Question 5

Marketing MQ dans les réseaux sociaux ?

## // Marketing MQ dans les réseaux sociaux ?

- ABSOLUMENT !
- Le groupe cible évolue sur ces plateformes.
- Des « posts » émotionnels.
- Possibilité de se démarquer.

# // Potentiel - Objectifs

## // Où doit conduire le voyage ?



Là où se situe aujourd'hui le label de qualité ZEWO sur le marché des dons.



Là où se situe le label de commerce de détail MAX HAVELAAR.

transformer

## // L'objectif doit être ...

... que les personnes s'intéressant à la formation continue sachent:

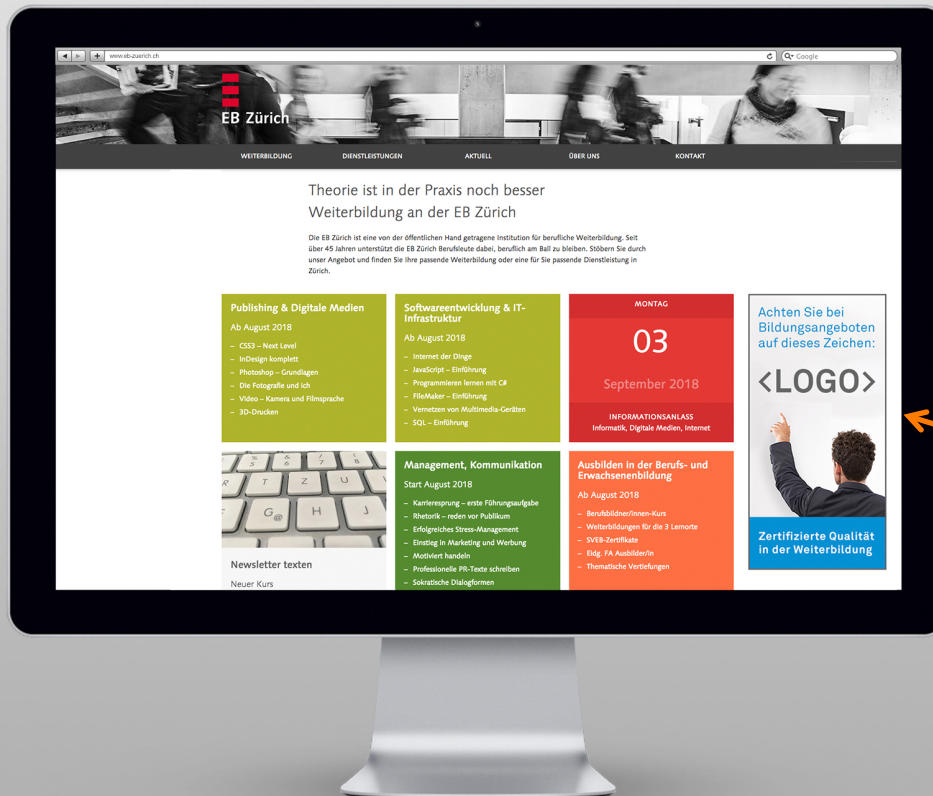
«Que les écoles certifiées MQ présentent  
pour moi une réelle plus-value  
en termes de qualité.»



## // Et comment y arriver ?

Méthodes pratiques illustrées  
par des exemples réels et fictifs.

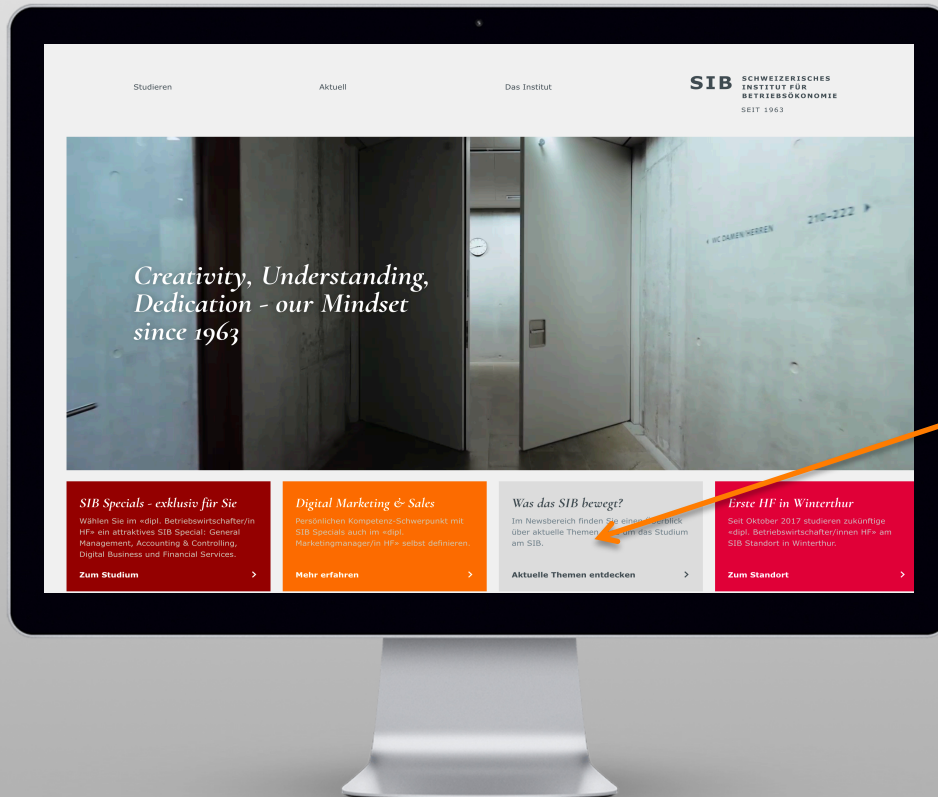
## // Exemple fictif – intégration d’annonce sur le site



→ Des annonces sont placées sur la page d'accueil.

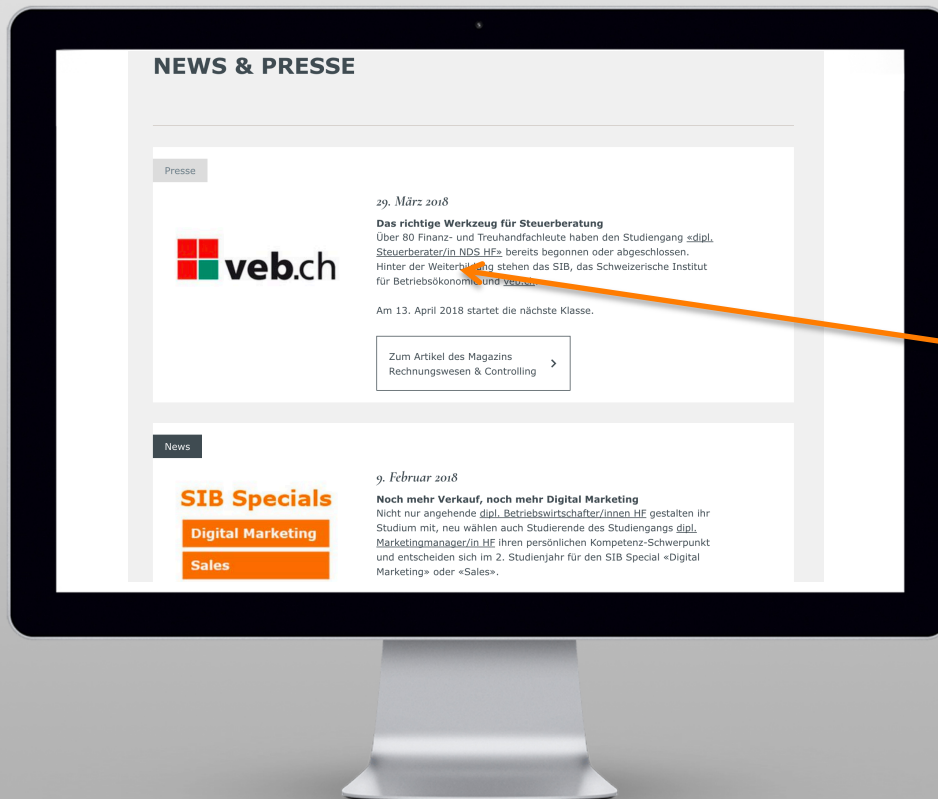
→ Celles-ci peuvent renvoyer par des liens individuels à des sous-sites de l'école sur le thème du « management de la qualité ».

## // Intégration de contenu relatif au MQ – Page d'accueil



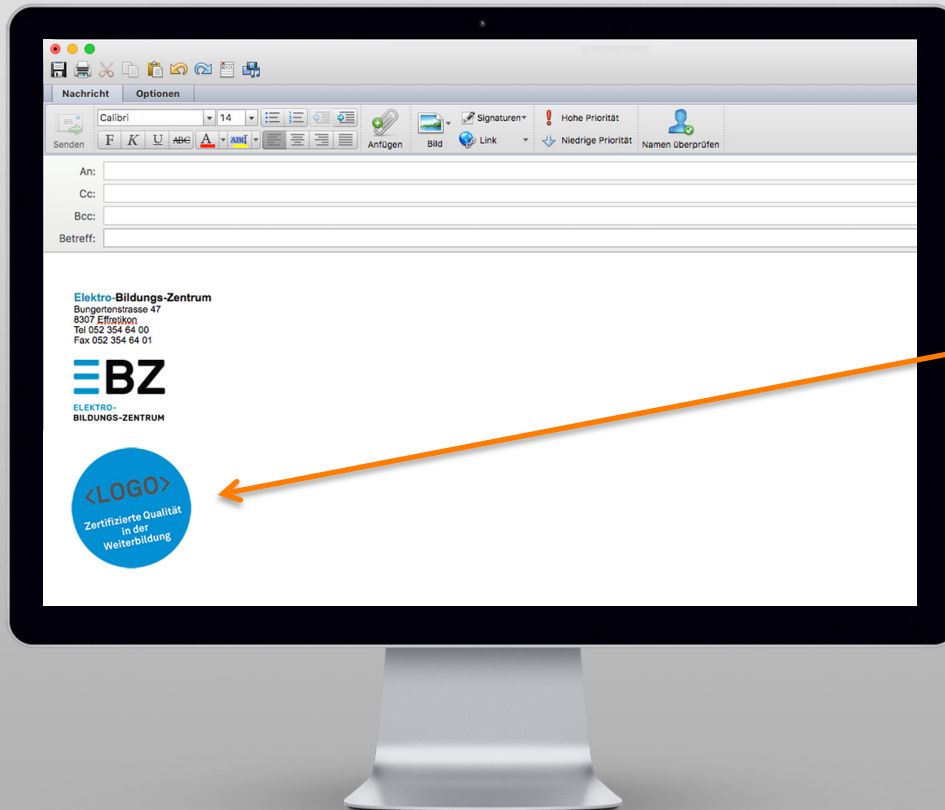
→ Dans un encadré de démarrage, le site publie régulièrement des informations relevant du MQ.

## // Intégration de contenu relatif au MQ – Page d'accueil



→ Et à la rubrique d'actualités, le sous-site présente des rapports détaillés sur le domaine MQ.

## // Intégration d'un bouton MQ à la signature des courriels



→ Un bouton MQ dans le pied de page des courriels.

## // Exemple fictif – intégration d'un bouton dans les annonces



Wirtschaftskarrieren  
starten bei uns!

Dipl. Betriebswirt/-in HF  
Nächster Start am 23.10.2018

<LOGO>  
Zertifizierte Qualität  
in der  
Weiterbildung

Join us!

Alles für Ihr Weiterkommen unter einem Dach

→ Important:  
« Qualité certifiée dans la  
formation continue ».

## // Exemple fictif – intégration dans la page de garde du programme de cours



→ Sur des pages de garde.

→ Toujours avec un message relatif au label. Exemple : « Qualité certifiée dans la formation continue ».

## // Exemple fictif – intégration à l'intérieur du programme de cours

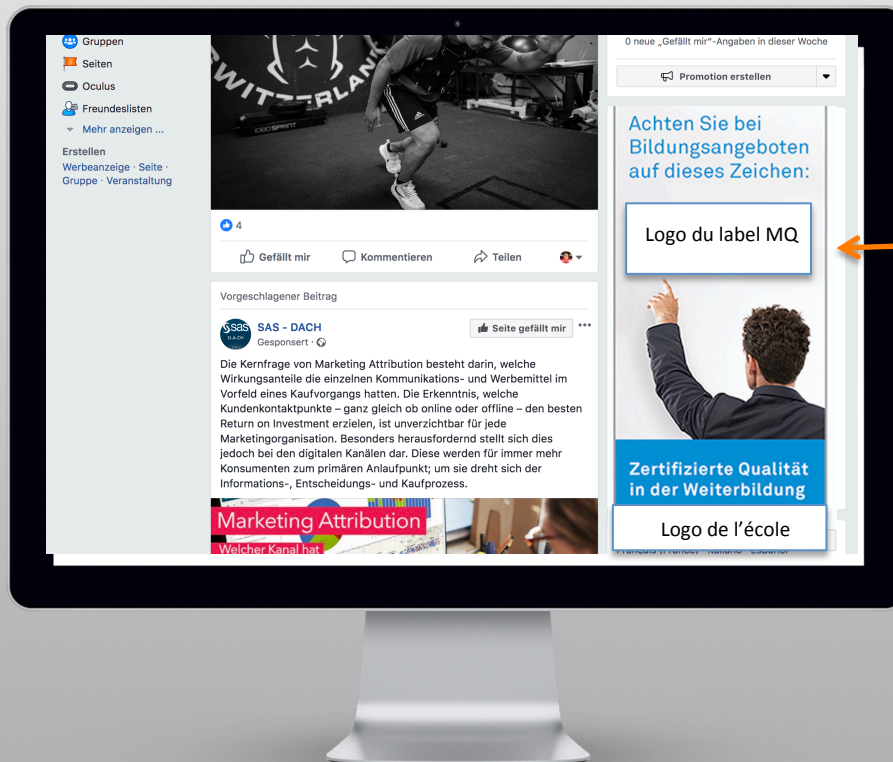


→ À l'intérieur de brochures, de prospectus ou de programmes de cours.

→ Insertion d'un bandeau à propos des différents labels, avec texte explicatif.

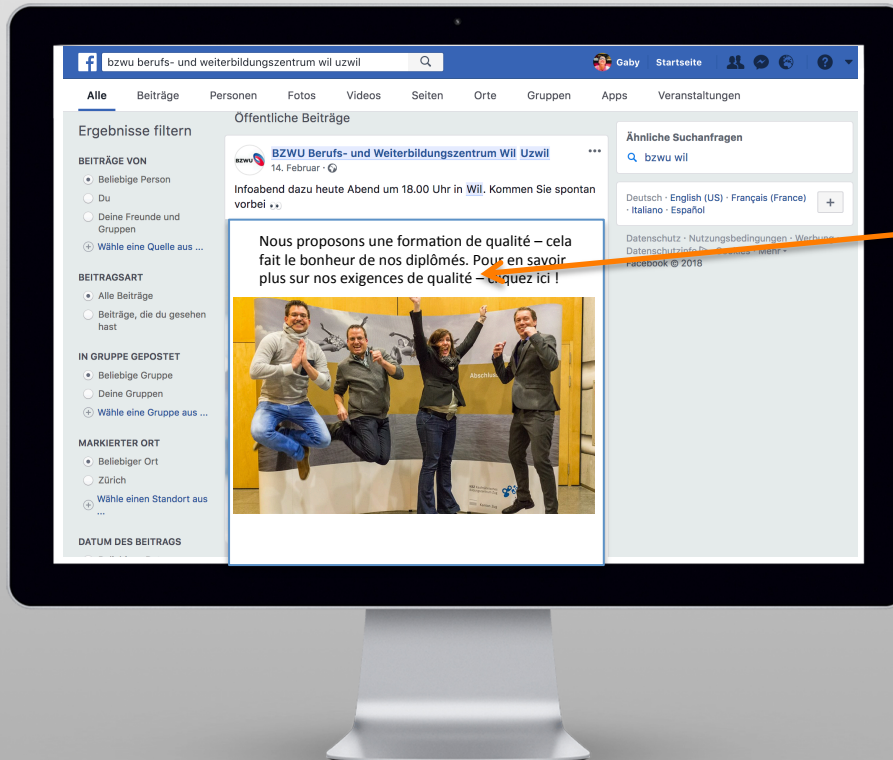


## // Exemple fictif – annonces sur facebook



- Des annonce simples
- ciblage formation continue et à la région visée
- Le logo du label MQ et le logo de l'école sont intégrés.
- Lien vers le site Internet de l'école.

## // Exemple fictif – post sur facebook



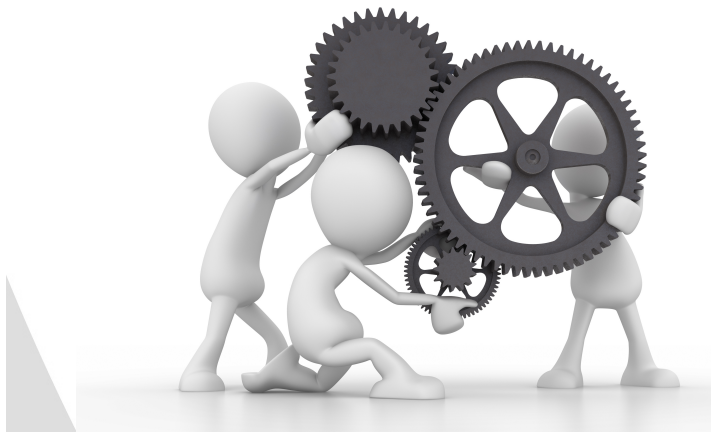
Dans les posts, veiller à l'intégration de mots-clés tels que :

- qualité de la formation
- certification
- management de la qualité

## // Et : très important !

Les ambassadeurs les plus efficaces sont :

- les collaborateurs
- les enseignants
- les anciens participants aux cours



## // Résumé – Aspects fondamentaux

- Publier les labels MQ en toute occasion et partout ***avec une explication*** de leur contenu et de leur valeur.
- Faire figurer les labels MQ dans toute publication ***dans toute la mesure du possible !***
- ***Expliquer*** les labels MQ dans tous les contacts avec le client.

# // Résumé

## // Catalogue de mesures

### externes

- Boutons pour prospectus, programmes, pied de page des courriels, annonces
- Annonces en ligne, publicité imprimée
- Présentations des soirées d'information
- Posts et annonces réseaux sociaux (témoignages / narratifs)
- Site Internet :
  - . La page d'accueil
  - . Reproduction et explication des labels
  - . Reproduction du certificat
  - . Indiquer la personne responsable du MQ
  - . MQ comme sous-site séparé

### internes

- Intégration du MQ dans le modèle directeur / la vision...
- Intégrer / motiver le personnel
- Briefing des enseignants
- Les anciens participants (tâches d'influenceur)
- Intégrer le MQ comme thème fixe aux conférences d'enseignants
- Chercher le contact avec les labels en vue d'une collaboration

## // Conclusion



transformer

# transformer

Transformer Kommunikation | Haldeliweg 35 | 8044 Zürich | 044 267 44 55 | [input@transformer.ch](mailto:input@transformer.ch)