

Tirer meilleur profit de votre système de management de la qualité (SMQ).

10 CONSEILS

S V E B ■ Schweizerischer Verband für Weiterbildung
F S E A ■ Fédération suisse pour la formation continue
Federazione Svizzera per la formazione continua
Swiss Federation for Adult Learning

ZÜRICH
Nationale Geschäftsstelle
SVEB
Schweizerischer Verband
für Weiterbildung
Oerlikonerstrasse 38
8057 Zürich
info@alice.ch

LAUSANNE
Secrétariat romand
FSEA
Fédération suisse
pour la formation continue
Rue de Genève 88b
1004 Lausanne
fsea@alice.ch

LUGANO
Segretariato della Svizzera italiana
FSEA Federazione svizzera
per la formazione continua
Via Besso 86
CH-6900 Lugano-Masagno
fseaticino@alice.ch

TEL
0848 33 34 33

WEB
www.alice.ch

Ces conseils ont été réalisés en collaboration avec le label eduQua



Plus d'information sur
alice.ch/conseils-q

MAXIMISER LES AVANTAGES INTERNES



La qualité fait partie intégrante de la mission de votre entreprise.

Les principes de qualité fournissent une orientation et une clarté à vos employés par rapport à votre stratégie de qualité.



Les employés sont les ambassadeurs de votre établissement. Assurez-vous qu'il y ait une compréhension commune de la qualité.

Inclure la qualité dans le programme d'intégration et/ou de formation des nouveaux employés et dans les entretiens d'évaluation.



Formez régulièrement vos employés sur le thème de la qualité.

Organisez régulièrement des ateliers de qualité et échangez vos expériences pour le processus d'amélioration continue (PAC). Introduisez un système interne de gestion d'idées.



Célébrez les succès avec vos employés et remerciez-les pour leur engagement.

Les célébrations et encouragements positifs ont un effet positif sur la motivation. La (re)certification d'un label de qualité est une bonne raison de célébrer par exemple.



Veillez à ce que la qualité fasse l'objet de discussions au sein de votre établissement.

Parlez en toute transparence à vos employés des réussites, mais aussi des améliorations possibles. Gardez les ressources comme le manuel MQ de façon centralisée et accessible.

SAVOIR VENDRE LA VALEUR AJOUTÉE À L'EXTERNE



Définissez et publiez vos chiffres-clés de qualité.

En publiant régulièrement vos chiffres-clés, comme par exemple dans le rapport annuel, vous montrez ainsi à quel point la qualité est importante pour vous dans votre entreprise.



Abordez le thème de la qualité sur votre site Internet.

Une explication séparée de la manière dont vous voulez vivre et mettre en œuvre les principes de qualité mettra en avant votre crédibilité et favorisera la confiance en vous.



Indiquez sur votre site Internet un organisme responsable de la qualité.

Un numéro de téléphone et/ou une adresse e-mail d'un service qualité permet aux clients de vous contacter plus facilement et souligne le sérieux avec lequel vous tenez à la satisfaction de vos clients.



Utilisez votre système de gestion de la qualité pour raconter votre histoire.

Rendez compte régulièrement dans des articles de vos améliorations et de vos succès en matière de gestion de la qualité. Idéalement, donnez la parole aux employés ou à vos clients.



Expliquez ce qui se cache derrière le label de qualité selon votre établissement.

Votre groupe cible n'a pas le même niveau de connaissances que vous en matière de votre SMQ. Profitez des occasions tels que des événements d'information pour montrer comment vous assurez la qualité de vos cours.

