



SwissSkills Exposition spéciale, 19 septembre 2014

Développement de l'assurance qualité et donc de la compétitivité des Ecoles Supérieures

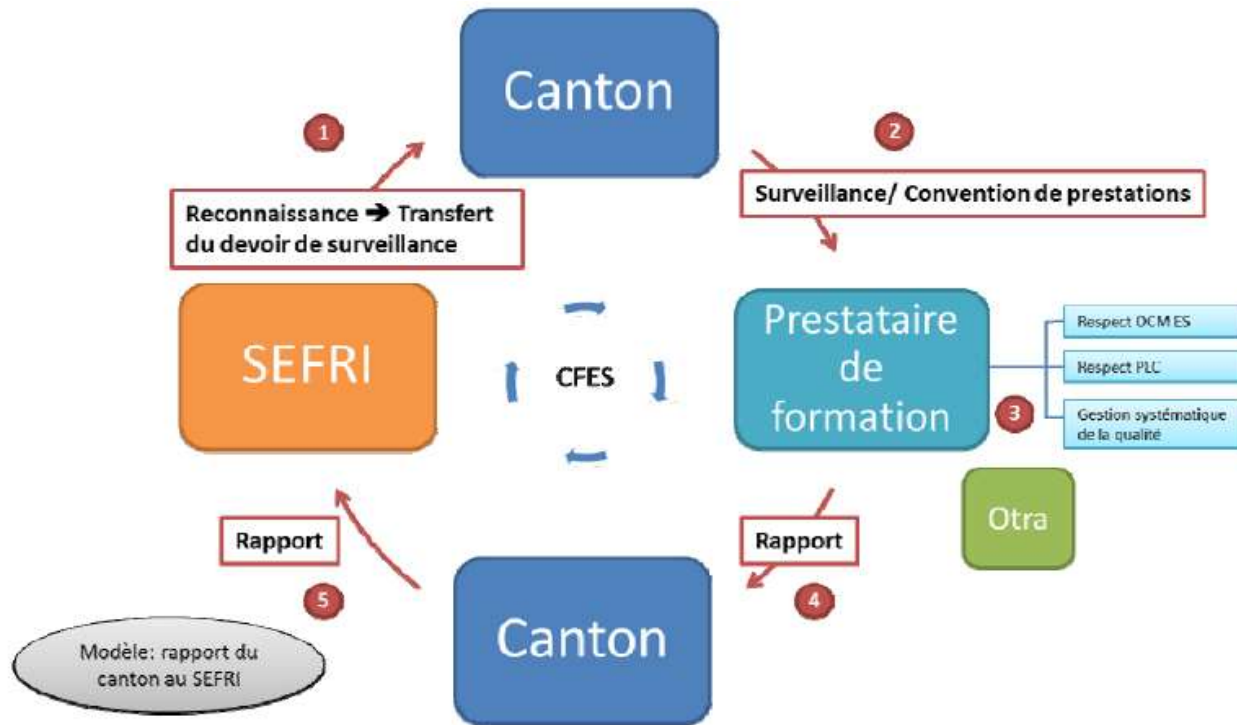
Franziska Lang-Schmid

Présidente de la Conférence des Ecoles Supérieures

Qui pilote et contrôle la qualité?



Cycle de contrôle du développement de la qualité pour les filières de formation et les études postdiplômes des écoles supérieures reconnues à l'échelle fédérale





1. Qui est intéressé par la bonne qualité des ES?

- Les étudiants et diplômés
- Les entreprises et organisations du monde du travail (Ortra)
- Les Ecoles Supérieures
- La Confédération et les cantons
- La place économique suisse



2. Quels sont les critères de qualité d'une bonne ES?

Thèse

Une bonne ES garantit que les buts et les contenus de formation ainsi que les processus soient conçus de manière à ce que:

- les bons étudiants soient dans la bonne filière de formation (*Start*);
- les diplômés ES soient capables d'exécuter efficacement leurs tâches spécialisées et leurs tâches de conduite selon le profil professionnel et le PEC (*Output, Outcome*);
- les processus de conduite, les processus métier ainsi que les processus administratifs soient conçus de manière efficiente et ciblée (*Weg zum Ziel*).

Faut-il une certification?



Oui!

- **Point de vue externe:**
 - Le marché demande la preuve de la qualité des produits et des processus.
 - Précondition pour un mandat de prestation cantonal.
- **Point de vue interne:**
 - Instrument pour l'analyse de la performance et pour le développement systématique de la compétitivité.
 - Renforcement du positionnement des ES au niveau tertiaire.
 - Meilleure image auprès des groupes d'intérêt les plus importants.

Assurance de la qualité VS. Amélioration de la compétitivité des ES



Pourquoi viser l'«Excellence-ES» sur la base du modèle EFQM ?



Les Ecoles Supérieures doivent atteindre l'«excellence» afin de se préparer pour l'avenir et de se profiler de manière durable sur le marché de la formation et celui du travail.

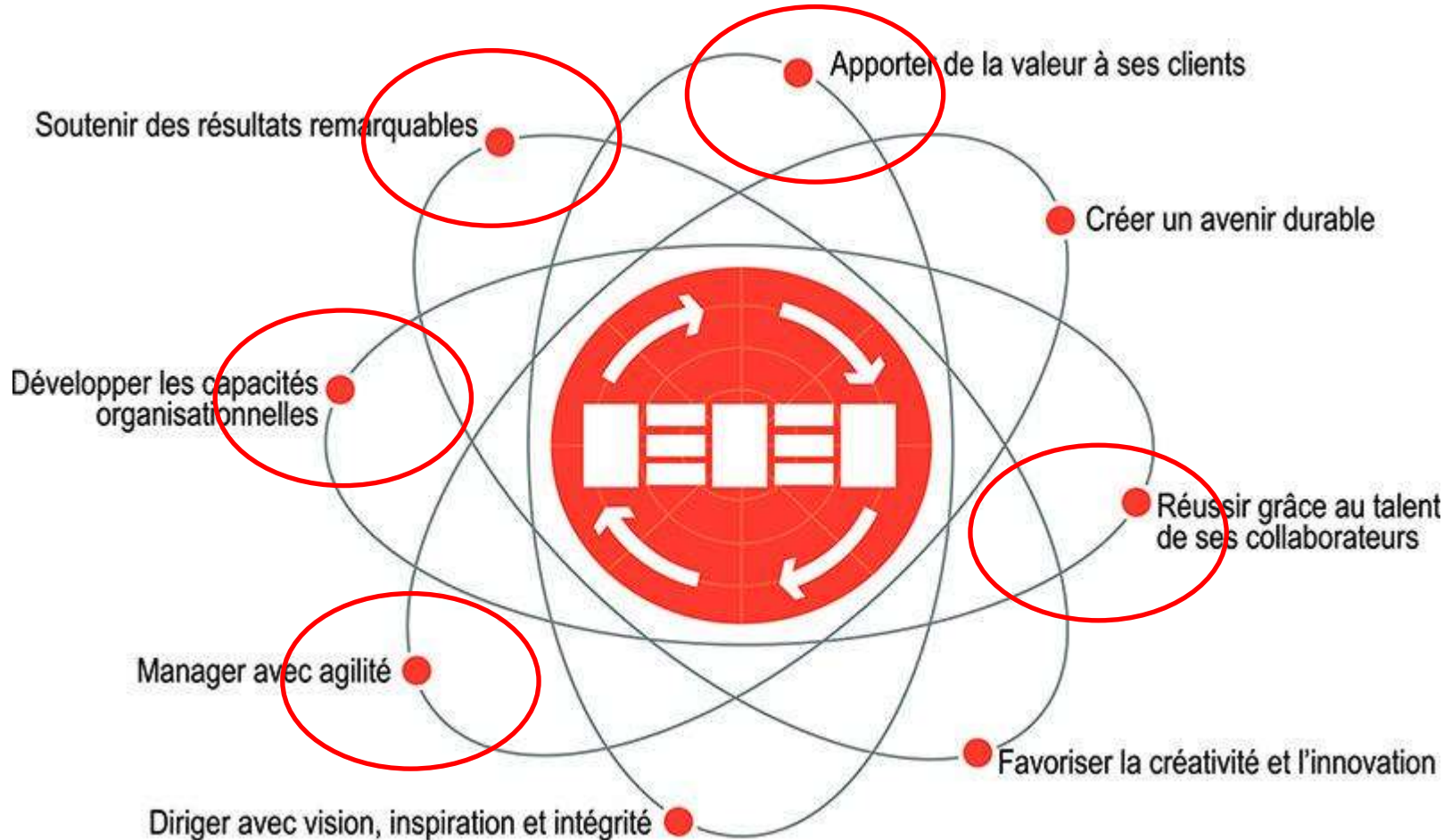
Le modèle EFQM est un système de gestion et de prestation global et durable, prenant en compte les besoins du monde du travail et de la formation ainsi que les défis stratégiques auxquels les ES sont confrontées.



Les buts centraux de l'«Excellence-ES» sont les suivants:

- Une culture de conduite uniforme et cohérente
- Une grande efficience et effectivité dans la direction des processus
- Des résultats exceptionnels
- Reconnaître et piloter les critères de réussite
- Une compétitivité élevée et durable

Priorités parmi les concepts de base du modèle EFQM

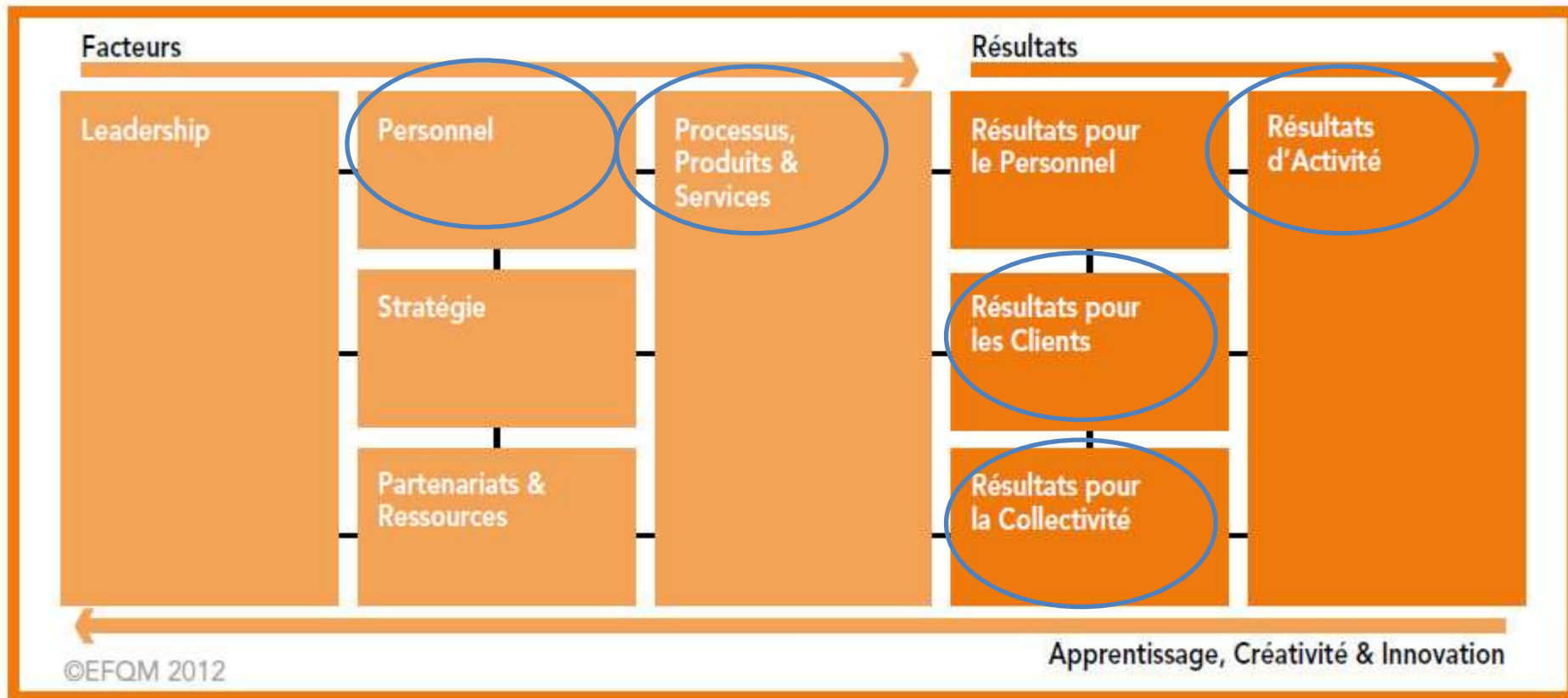


©EFQM 2012

Priorités parmi les champs d'action au sein du modèle de critères EFQM



Processus d'amélioration continu sur la base de chiffres clés



Exemples pour le développement de l'orientation vers les collaborateurs



Points principaux:

- Créer une culture au sein de laquelle l'engagement, les capacités, les talents et la créativité des collaborateurs sont développés et valorisés;
- S'assurer que les collaborateurs exploitent tout leur potentiel et contribuent au succès de l'organisation;
- Veillez à ce que les buts personnels des collaborateurs soient en accord avec les buts de l'organisation;
- Définir les niveaux de performance des collaborateurs et les soutenir dans leur succès afin d'atteindre les objectifs généraux.

Unités de mesure et indicateurs

- Résultats tirés d'une enquête auprès des collaborateurs;
- Absences courtes;
- Degré d'atteinte des buts;
- Effet des améliorations et des innovations.

Exemples pour le développement de l'orientation vers les clients



Points principaux

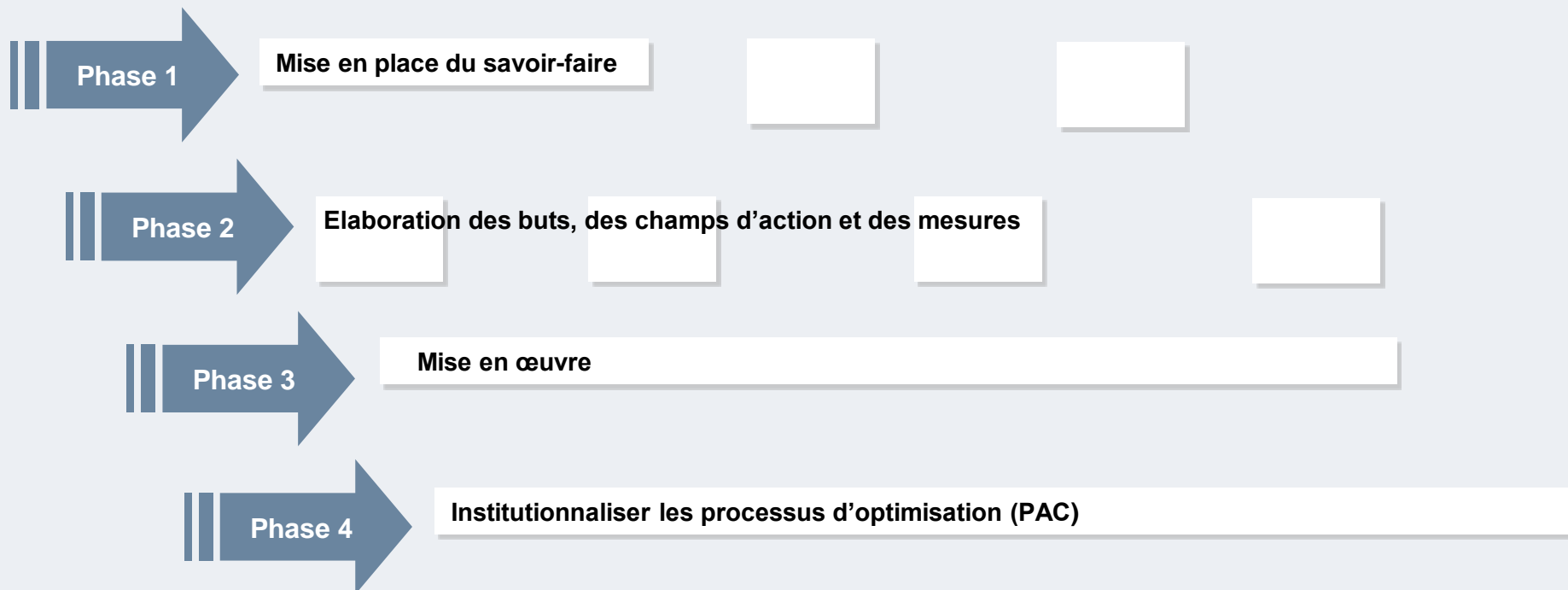
- Conception et entretien des relations avec les groupes de clients importants;
- Chercher à innover et créer une plus-value pour la clientèle;
- S'assurer que les collaborateurs disposent des capacités, des informations et des compétences permettant d'optimiser la plus-value pour les clients;
- Examiner et surveiller la perception et les intérêts des clients afin de pouvoir réagir rapidement et efficacement.

Unités de mesure et indicateurs

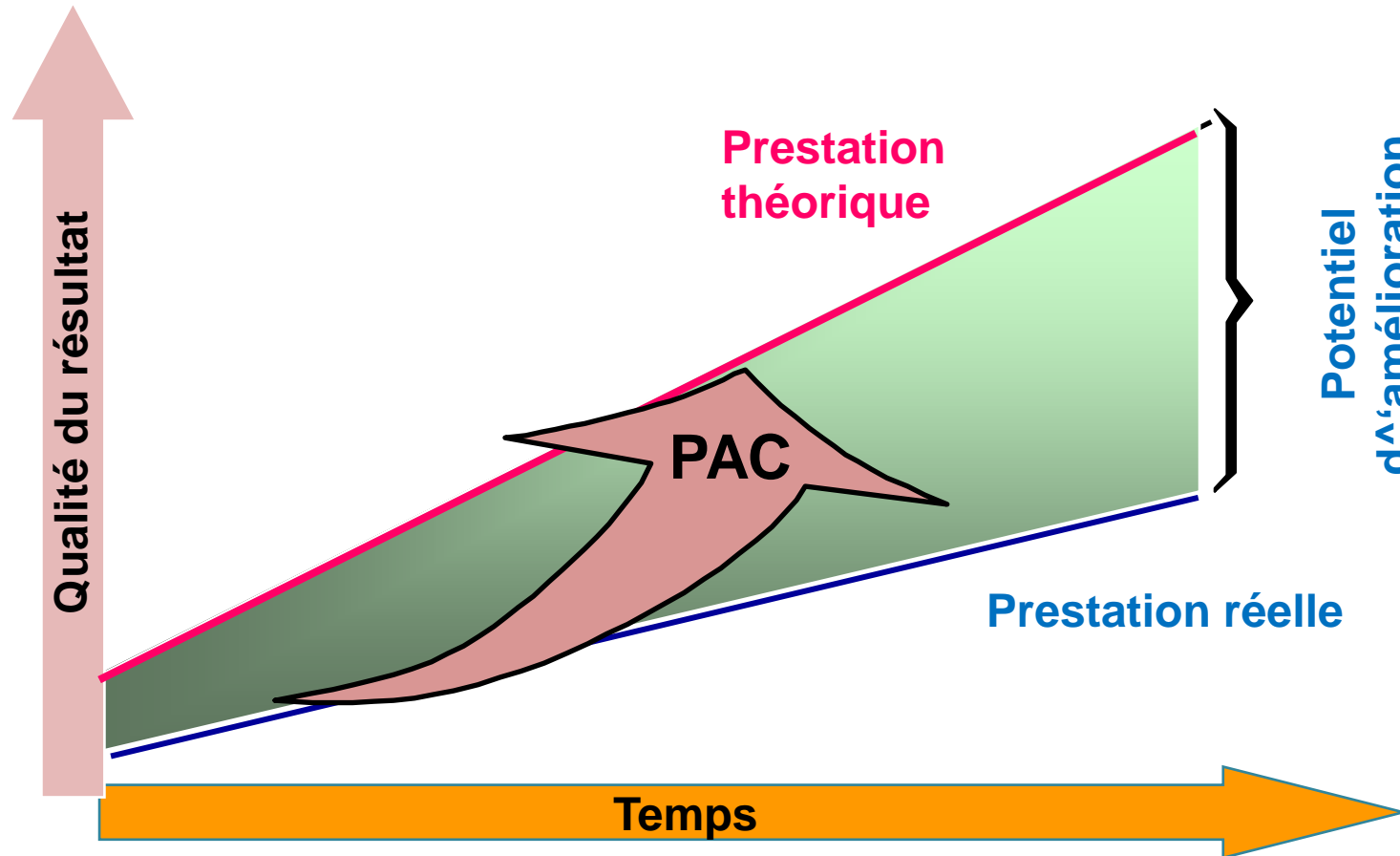
- Satisfaction des clients;
- Nombre de réclamations;
- Nombre de recommandations;
- Croissance des segments de clients.



4 phases de mise en oeuvre



Utiliser les potentiels de manière systématique!





Il s'agit de notre avenir – Excellence-ES!

Traduction : SEFRI