Fiche ambassadeurs-qualité

## Introduction

La démarche qualité fait partie intégrante de nos valeurs et de notre culture d’entreprise. Notre mission qualité est soutenue par les autorités publiques de l’enseignement qui souhaitent institutionnaliser la démarche qualité au sein de chaque école. Cette mission se construit autour d’un projet global qui intègre l’ensemble des sections et départements de notre école.

Pour répondre à cette nouvelle exigence, il est essentiel de pouvoir compter sur un représentant « qualité » pour chacune des sections ou pôles stratégiques. Ce représentant qualité est nommé: « ambassadeur qualité ».

## Ambassadeur qualité

Raison d’être

L’ambassadeur qualité est un représentant de section, il favorise la communication ascendante et descendante entre le sommet hiérarchique (la direction) et la base (les étudiants). Ils peuvent faire remonter toute information ou suggestion vers le coordinateur qualité qui se chargera d’organiser le suivi. Les ambassadeurs-qualité sont aussi des représentants « de choix » puisqu’ils sont considérés comme possédant une expérience significative dans la section dans laquelle ils opèrent. Ils sont donc compétents pour identifier les besoins, les attentes et les problèmes des sections qu’ils représentent.

Rôles

* Favoriser la communication ascendante et descendante
* Communiquer sur les objectifs de la qualité
* Adhérer à la « culture qualité », participer à sa diffusion et à son renforcement
* Participer à l’atteinte des objectifs d’amélioration continue de la communication
* Tenir compte des demandes et des attentes du public qu’ils représentent (professeurs et étudiants)
* S’impliquer dans l’élaboration du plan stratégique de la qualité, contribuer à la réalisation des actions et des objectifs de ce plan
* S’informer sur les actions de la démarche qualité
* Faire part de leurs réflexions et de leur avis

Départements et pôles stratégiques

Ci-dessous la liste des sections et pôles stratégiques nécessitants un ambassadeur-qualité :

1. Bachelier comptabilité
2. Langues
3. Alphas
4. Agent d’accueil et tourisme
5. Technicien commercial
6. Langues étrangères
7. Aide-soignante et familiale
8. Communication et multimédia
9. Cellule inclusion et aide à la réussite
10. Agent technique nature et forêt
11. CESS
12. Remédiations