

Politique de communication

La communication est un élément-clé de la gestion d'une entreprise. En tant qu'entreprise publique prestataire de services, l'EPCA n'échappe pas à cette règle. La direction de l'école doit donc, dans la mesure de ses compétences, s'assurer que tout est mis en œuvre pour adopter une politique de communication qui favorise un bon fonctionnement de l'établissement. Cette affirmation doit s'appliquer autant pour la circulation de l'information à l'intérieur de l'école (communication interne) que pour celle réalisée avec l'extérieur (communication externe).

Communication interne



L'information est un moyen indispensable pour intégrer des collaborateurs et constitue un instrument privilégié pour créer et entretenir un bon climat de travail ainsi que de bonnes relations de confiance entre les personnes qui oeuvrent dans l'école. Cela suppose, bien entendu, que l'information distribuée le soit de façon ouverte, complète, loyale et actuelle. L'EPCA s'est doté d'instruments propres à favoriser une bonne circulation de l'information au sein de l'établissement. Certains d'entre eux, plus formalistes et techniques, visent des objectifs de disponibilité, clarté et précision. Jugés indispensables à l'assurance de la qualité, ceux-ci doivent être toutefois considérés comme un appoint au mode de communication interne que veut privilégier l'école : la communication directe entre personnes.

Création de documents

Logo EPCA

Le logo de l'EPCA peut être utilisé sur les documents créés par les collaborateurs de l'EPCA. Il faut cependant respecter les points suivants :

- Le rapport hauteur / largeur doit être respecté lors du redimensionnement
- Les couleurs ne doivent pas être modifiées (blanc / rouge / noir)
- La texture ne doit pas être modifiée

Audits internes

L'EPCA procède à des audits internes qui constituent des examens périodiques, méthodiques et indépendants du SMQ, qui permettent de vérifier l'application des dispositions mises en place, leur efficacité et leur aptitude à concrétiser les objectifs fixés dans le domaine de la Qualité.

Ils permettent, d'autre part, de mettre en évidence des carences dans la formation des collaborateurs en matière de Qualité et de dispenser ponctuellement un complément de formation.

Ils renforcent la culture Qualité. Ils rendent compte des progrès réalisés et constituent une des données d'entrée du processus de revue du SMQ par la direction.

Logiciel Sharepoint

Le principal vecteur de communication interne à l'EPCA est le logiciel de gestion documentaire "Sharepoint". Afin de préserver l'exactitude et l'actualité de l'information diffusée par ce moyen, seul le CQ a la possibilité d'ajouter et/ou modifier les documents qui y apparaissent. Toute l'information donnée au travers du logiciel "Sharepoint" est avalisée par la direction de l'école.

Grâce à cet outil, chaque collaborateur de l'école peut accéder aux informations les plus récentes. Il ne s'agit pas que d'une "possibilité", mais également d'un "devoir" : chaque collaborateur est tenu d'aller chercher les informations et/ou documents jugés indispensables à l'accomplissement de ses tâches. Il lui est également demandé d'informer sans délais le CQ au moyen du RNC s'il devait constater que l'information diffusée par le logiciel est insuffisante et/ou contient des erreurs.

PP (Petit Plus)

Autre vecteur de communication mis en place par le SMQ, le PP peut être utilisé par tout collaborateur de l'EPCA. Il lui est ainsi possible de faire part d'irrégularités constatées par rapport aux différentes procédures mises en place ou d'exprimer des suggestions visant l'amélioration de la qualité de l'école.

Séances

Pour la conduite de l'établissement, les séances représentent un instrument important, ceci pour autant qu'elles soient planifiées judicieusement et menées efficacement. Le responsable veille à établir et à transmettre aux personnes concernées, après chaque séance, un rappel des décisions prises.

Revue de Direction

La revue est l'activité formelle et systématique entreprise pour assurer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité continue du thème afin d'atteindre des objectifs clairement établis (ISO 9000: 2000).

La revue de direction a pour but essentiel de passer en revue le système de management de la qualité, ceci à intervalles définis.

Elle se base sur la comparaison et l'évaluation d'un certain nombre de données d'entrée, à savoir :

- les rapports d'audits (interne et externe)
- les réclamations et la satisfaction des bénéficiaires
- les rapports de maîtrise des processus et les analyses de conformité des prestations
- l'état des actions préventives, correctives et d'amélioration avec la politique Qualité et les objectifs Qualité définis.

Elle débouche sur des états d'avancement ou des plans d'actions révisés relatifs :

- au système de management de la Qualité proprement dit
- à la politique et aux objectifs
- aux besoins d'audit aussi bien du système de management de la qualité que des processus ou des produits
- à l'attribution de ressources.

Ces revues sont tenues par la direction et constituent le volet stratégique de la conduite du système de management de la qualité.

Les résultats de ces revues constituent des enregistrements Qualité apportant la preuve du bon fonctionnement du système de management de la qualité.

Communication externe

Il est important pour l'école d'entretenir et développer des contacts avec son environnement. En effet, l'image dégagée par celle-ci a une influence indéniable sur la crédibilité des certificats et diplômes qu'elle délivre. En outre, une bonne image de l'école est un facteur de valorisation de toutes les personnes qui y collaborent ou la fréquentent : investir dans l'image de l'école, c'est donc également investir dans la motivation du personnel et des apprenants.

L'article 4.2 al. k du règlement du 26 mars 1986 des écoles professionnelles du canton du Valais précise que la responsabilité de la communication externe est du ressort du DI; ce dernier peut assurer lui-même les tâches de communication externe ou les déléguer.

Le DI peut, en outre, s'appuyer sur les compétences d'une Commission Relations Publiques. Celle-ci, présidée par le DI, est composée de personnes-ressources recrutées au sein de l'établissement ou, occasionnellement, à l'extérieur. Son rôle consiste à conseiller la direction sur tout objet touchant à l'image de l'école dans le grand public : relations avec les différents médias, site Internet, conférences et expositions.

L'image que donne l'établissement ne se construit pas uniquement sur la qualité de ses prestations et sur les informations qu'il diffuse. Elle s'établit également de façon importante au travers :

- des contacts personnels entretenus par tous les collaborateurs de l'EPCA avec les personnes qui fréquentent l'école, les représentants légaux des apprentis, les maîtres d'apprentissage, les entreprises, les autorités politiques, le public en général;
- de la culture d'entreprise qui règne au sein de l'école;
- de tous les documents édités par l'EPCA à destination de l'extérieur.

La direction doit donc exiger en permanence des attitudes qui, dans le cadre des 3 éléments cités ci-dessus, sont de nature à donner une bonne image de l'école.

Cela se justifie par le fait que la conception, à l'intérieur de l'EPCA, d'un SMQ doit se prolonger par une (re)connaissance, de la part de l'extérieur, des efforts consentis pour viser en permanence cette Qualité.