

Principes de qualité

L'AAQ se considère comme une organisation apprenante dont la culture d'entreprise est marquée par le respect, le soutien mutuel et la loyauté.

L'AAQ se soumet, pour ses propres travaux et processus, aux mêmes exigences de qualité que celles imposées dans les procédures qu'elle mène dans les hautes écoles. La compétence et la motivation de ses collaboratrices et collaborateurs sont pour l'AAQ des valeurs essentielles.

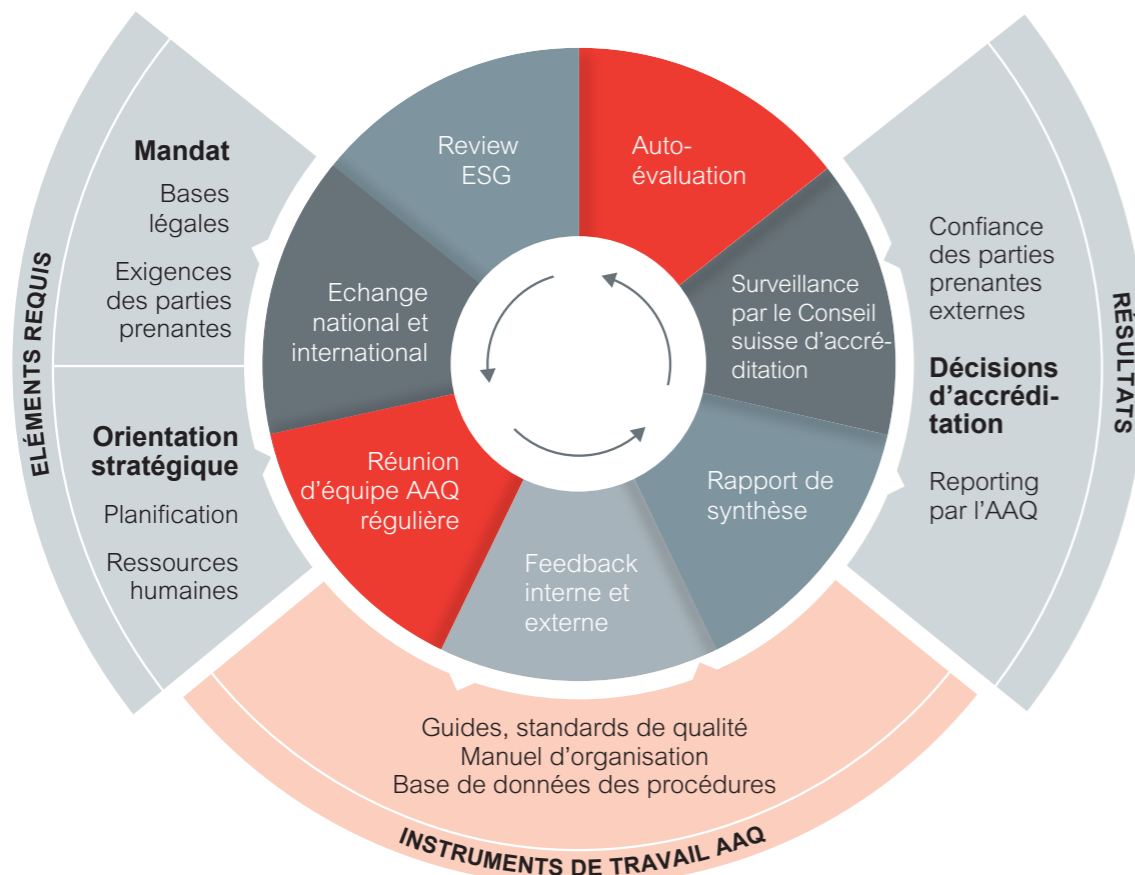
- Le travail de l'AAQ est efficace, fiable et de grande qualité. Il concorde avec les objectifs

assignés par la stratégie de l'AAQ et avec les bases juridiques.

- Les résultats du travail de l'AAQ sont pertinents et transparents. L'AAQ s'assure ainsi la confiance des parties prenantes externes.
- Les circuits de feedback externes et internes et les évaluations externes favorisent le développement de la qualité dans tous les domaines de travail de l'AAQ.
- L'ensemble des collaboratrices et collaborateurs prend part au développement et à l'assurance de la qualité interne.
- Toutes les activités sont soumises au processus d'amélioration continue.

Portée du développement et de l'assurance de la qualité interne

Les sept composantes du développement et de l'assurance de la qualité interne, représentées dans le cercle intérieur du graphique ci-dessous, sont facilitées et soutenues par les instruments de l'AAQ (en bas) et se rapportent aux éléments requis et aux résultats du travail de l'AAQ (sur les côtés).



Pour l'AAQ, la qualité est la priorité principale. Le développement et l'assurance internes de la qualité (iQS) lui assurent qu'elle atteint ses objectifs de qualité. L'iQS repose sur des principes appliqués de façon systématique et met à profit les circuits de feedback pour tous les processus. L'iQS guide le travail quotidien, regroupe toutes les activités et constitue la

base de toutes les étapes de travail. Les responsables sont clairement définis et communiqués avec la plus grande transparence. Dans son rôle d'organisation apprenante, l'AAQ adapte les mécanismes au besoin et les améliore, notamment sur la base des réunions régulières de l'équipe et de feedback externes ou internes.

Approches de mise en œuvre et d'assurance des principes de qualité

Le directeur considère le développement et l'assurance de la qualité comme une tâche de direction essentielle qu'il assume en conséquence. Afin d'établir la culture de la qualité à l'AAQ il fixe les approches suivantes:

1. Les collaboratrices et collaborateurs s'engagent à pratiquer le développement et l'assurance internes de la qualité et s'identifient à la culture de la qualité de l'AAQ.
2. Les processus d'assurance qualité de formats de procédures et les fonctions transversales de l'AAQ sont définis dans le manuel d'organisation.
3. Pour garantir la planification et le reporting, l'AAQ tient une base de données contenant l'ensemble des procédures prévues, en cours et déjà exécutées (base de données des procédures).
4. La qualité d'exécution des opérations est garantie par le respect du principe du double contrôle: deux collaboratrices ou collaborateurs au moins évaluent les résultats des processus.
5. La qualité du travail de l'AAQ est recensée au moyen de critères définis. L'agence recense pour ce faire les retours des groupes d'experts et des institutions évaluées.
6. Le Conseil d'accréditation vérifie la composition des groupes d'experts pour l'évaluation externe, tout comme les demandes d'accréditation et l'octroi du sigle de qualité AAQ.
7. L'AAQ communique dans le rapport annuel, dans AAQ informs et dans les rapports de synthèse l'effet du développement et de l'assurance internes de la qualité.
8. En réponse à une demande ou à une thématique donnée, un groupe de travail élabore des propositions sur le développement de la qualité de l'AAQ et les met en discussion. C'est la fonction transversale «Assurance qualité interne» qui est responsable de ce groupe de travail.
9. L'AAQ est en réseau à l'échelle nationale et internationale. Elle soumet à la discussion ses mécanismes de développement et d'assurance de la qualité au sein de comités spécialisés et s'assure ainsi de son développement.
10. L'AAQ se soumet tous les cinq ans à une vérification externe afin d'évaluer si les «European Standards and Guidelines ESG» sont atteints