

SFP BBA	Service de la formation professionnelle - FR Charte de la qualité		Page 1 sur 1	
SMQ	Interne / externe		Version : 1.1	F
Etabli 1.5.03 F. Winkelmann		Révision 08.12.08 A. Perriard	Contrôlé et libéré 21.06.04 SDD	

Préambule de la direction

Le Service de la formation professionnelle (SFP): un organisme dynamique avec une culture d'entreprise.

Notre vision

La qualité totale vers l'excellence pour la formation professionnelle.

Notre statut

Nous voulons nous situer parmi les services de la formation professionnelle les plus efficaces.

Notre slogan

Notre savoir-faire au service de nos partenaires.

Notre objectif principal

Améliorer la qualité de manière permanente.

Pour assurer ces principes fondamentaux, la politique en matière de formation professionnelle est déclarée du ressort de la direction du service en étroite collaboration avec son personnel.

Charte de la qualité

Nous nous engageons à respecter les éléments stratégiques et engagements décrits dans la charte de la qualité ci-après. Celle-ci est basée sur notre mission qui découle des bases légales liées à la formation professionnelle initiale, à la formation professionnelle supérieure, à la formation continue à des fins professionnelles ainsi qu'au personnel.

Nous nous engageons à :

- réserver le meilleur accueil possible à nos partenaires ;
- offrir un service orienté client qui réponde aux besoins et attentes de nos partenaires et des représentants des collectivités publiques au sens proactif de l'action ;
- fournir un encadrement et un accompagnement irréprochables à nos partenaires, ceci dans un esprit loyal ;
- créer un climat de travail agréable et développer naturellement une culture d'entreprise en plaçant les personnes au centre de nos préoccupations, notamment par l'intégration des partenaires et du personnel aux projets d'amélioration et de développement ;
- développer un système de management de la qualité orienté vers la vision et l'objectif principal ;
- traiter systématiquement toute demande provenant de nos partenaires et de leur fournir une réponse claire dans des délais raisonnables tout en respectant l'égalité de traitement ;
- respecter la langue partenaire par l'application quotidienne de l'égalité des droits entre la langue française et la langue allemande, bilinguisme inscrit dans la Constitution fribourgeoise ;
- faire preuve de tolérance et respecter les droits élémentaires de chaque personne, mais aussi les règles de vie de la société.

Fribourg, le 21 juin 2004 - Les collaboratrices et les collaborateurs du service de la formation professionnelle.