

Charte Marianne : améliorer l'accueil dans le secteur public

-Référence: **SP-42**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Responsable de services accueil, responsable de services à la population, chef de projet qualité, responsable administratif de collectivités, de l'Etat et d'EPA.

Programme

- **Cerner les principes et enjeux de la Qualité**
 - Les grands principes de l'amélioration de l'accueil.
 - Les acteurs de la Qualité.
 - Les principaux concepts : Management de la Qualité, Système de management de la qualité, Manuel Qualité.
 - La roue Plan-Do-Check-Act de DEMING, le diagramme d'Ishikawa.
 - Travaux pratiques A partir d'exemples, présentation d'une démarche qualité.
- **Etablir ses propres engagements de qualité de service**
 - Connaître les engagements de la Charte Marianne et du label Marianne.
 - Définir ses objectifs Qualité : temps d'attente, qualité des informations délivrées, accès des services, ouverture.
 - Répertorier les non-conformités : temps d'attente trop long, informations erronées.
 - Gérer les non-conformités : les actions préventives, curatives, correctives.
 - Fixer ses objectifs de progrès et formaliser ses engagements qualité à partir de modèles de charte d'accueil.
 - Les spécificités de l'accueil du public handicapé.
 - Travaux pratiques Réalisation d'un autodiagnostic par les participants de leur service d'accueil et formalisation d'un plan d'actions.

- **Mettre en place le plan d'actions Qualité**

- Définir les objectifs opérationnels : l'accès, l'accueil, la gestion des demandes et des réclamations.
- Déterminer les responsables par objectif opérationnel et/ou service.
- Communiquer les objectifs et éléments de conduite du changement à ses agents : atouts, difficultés et stratégies.
- Décrire le processus : fiche d'identité des processus, logigramme, évaluation des risques.
- Travaux pratiques Cartographie d'un processus d'accueil et rédaction du logigramme de ce processus.

- **Contrôler et mesurer les résultats**

- Le tableau de bord Qualité : des tableaux de suivi au tableau de bord.
- Les indicateurs : physiques, sociaux, de performance et de progrès.
- Les principaux indicateurs de la Qualité de la relation aux usagers.
- L'audit interne.
- L'évaluation de la satisfaction : rédiger, diffuser et exploiter le questionnaire de satisfaction.
- Fixer de nouveaux objectifs.
- Correction des écarts et établissement d'un nouveau plan d'actions.
- Travaux pratiques Elaborer le tableau de bord qualité de l'accueil de sa structure.
- Echanges sur les pratiques d'évaluation.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc