



MAITRISER LES EXIGENCES DU REFERENTIEL QUALIVILLE®

Déployer une démarche jusqu'à la certification

VOUS ETES...

Encadrant, responsable de service, agent... vous déployez ou participez activement à une démarche de qualité de services basée sur le référentiel Qualiville®

A L'ISSUE DE CETTE FORMATION, VOUS SAUREZ :

- Interpréter et mettre en oeuvre les exigences de Qualiville®
- Utiliser des clés pratiques de mise en oeuvre d'une démarche Qualiville®
- Comment mettre en oeuvre le pilotage pour améliorer l'accueil et les prestations des services de la ville

INFOS PRATIQUES

Dates des sessions : sur demande

Durée : 2 jours

Tarif : nous consulter

PROGRAMME

1^{er} jour

1 - S'initier à la démarche qualité

- Identifier les apports, les enjeux de la qualité dans le secteur public
- Comprendre les intérêts et les impacts de la démarche dans le travail quotidien des agents

2 - Appréhender le référentiel Qualiville®

- Spécifier le positionnement des différentes démarches qualité
- Déterminer les attentes majeures du référentiel :
 - Les engagements de service
 - Les dispositions d'organisation
 - Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements
 - Les modalités de communication
- Acquérir la méthodologie de projet appliquée à Qualiville®

FORMATION / MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE / MISE EN ŒUVRE DE SYSTEMES DE MANAGEMENT QUALITE (HAS, ISO, RSE, CERTIFICATION ET LABELLISATION)

3 - Piloter l'amélioration

- Maîtriser les modalités de suivi et de pilotage
- Se doter d'un plan de contrôle

4 - Obtenir la reconnaissance par un organisme externe

- Connaître les prérequis et la méthodologie
- Identifier les apports et impacts
- Appréhender la démarche à suivre
- Communiquer

2^e jour : cas pratiques

- Réaliser un auto-diagnostic de la qualité d'accueil et des prestations : les points forts et les axes d'amélioration sont collectivement identifiés par les stagiaires
- Utiliser les outils de maîtrise des activités
- Animer l'amélioration dans une mairie :
 - Créer son tableau de bord et ses indicateurs et établir son enquête de satisfaction
 - Mettre en place une organisation de pilotage des engagements de service

LES PLUS

- Des échanges d'expériences, des ateliers concrets, des méthodes et des outils pratiques
- Un programme conçu pour favoriser la compréhension du référentiel et de son intérêt pour la Ville
- Une méthode pédagogique basée sur le transfert de compétences du formateur vers les participants
- La consultation de documents utilisés dans d'autres organismes du secteur public

POUR ALLER PLUS LOIN

Formations complémentaires :

- Sensibilisation aux démarches qualité
- Animer un projet

CONTACTER NOS CONSEILLERS SPECIALISES

33 (0)2 48 48 12 37

FORMATION@NEERIA.COM

NEERIA.COM