

Charte Marianne : améliorer l'accueil dans le secteur public



SP-42 2 Jours (14 Heures)



Description

Ce stage vous permettra de prendre connaissance de la Charte Marianne afin de définir vos propres engagements qualité ainsi qu'une charte d'accueil adaptée à votre structure. Vous apprendrez à vous servir des outils de cette démarche afin de renforcer l'esprit qualité de vos agents.

À 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.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

Programme de la formation

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.