

Code module : F1 - 2

Sensibilisation à la démarche qualité

Sous domaines F1 - Qualité

Programme



Théorique :

Notions pour comprendre les principes fondamentaux de la démarche Qualité :

- De la standardisation à l'harmonisation des pratiques : Comprendre d'où vient la Qualité
- Terminologie de la Qualité : Démarche qualité, Processus, Procédure, Qualité, Norme, Certification, Label, Contrôle de gestion, Maîtrise des risques
- Normes et Référentiels Qualité : Normes ISO (9001, 18091, 14001, ...), Référentiels « Métier » (Qualiopi, Certi'Crèche) et de « Service » (Marianne, Qualiville)

Enjeux (politique) et objectifs (sens) d'une démarche Qualité

Le système de management de la Qualité :

- Les 7 principes
- Méthodes et outils :

La roue de Deming ou PDCA

La cartographie des processus

Pratique :

Définitions, opportunités et freins en lien avec la mise en place d'une démarche Qualité

Cas pratiques :

Dans une logique de parcours centrée « usager » et en respectant les étapes PDCA :

1) Réaliser une cartographie des processus de l'entité après avoir :

- fait l'inventaire des parties prenantes, des besoins des usagers
- définit les actions à mettre en place étape par étape pour satisfaire les usagers

2) Proposer les indicateurs permettant de mesurer les résultats

3) Elaborer un outil d'évaluation permettant de vérifier et ajuster les actions mises en place pour satisfaire les attentes des usagers



12 heures - 2 jours

8h00 - 12h00 / 13h00 - 15h00



selon recensement préalable



En présentiel



Public

- Chefs de service et directeurs d'EPA
- Correspondants qualité des services et EPA
- Managers et agents



Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis



Objectifs

- Découvrir et acquérir les bases de la démarche qualité
- S'approprier et utiliser un vocabulaire « qualité » identique dans l'Administration
- Comprendre l'intérêt de s'inscrire dans une démarche qualité
- Se familiariser avec les outils
- Qualité servant à harmoniser les pratiques des agents et améliorer le service rendu à l'utilisateur

En cas de besoin particuliers (situation de handicap, mobilité, etc.) ou de désistement, merci d'en informer la cellule formation de la DGRH dans les meilleurs délais et au plus tard 5 jours avant la formation.

CONTACT

formation@dgrh.gov.pf

40 47 79 00