

# DÉCOUVRIR LES DÉMARCHES QUALITÉ

Pouvoir lancer la mise en place d'un projet qualité dans les collectivités territoriales

1 JOUR, 7 HEURES

GESTION & PILOTAGE DE LA  
PERFORMANCE

CODE : GF19

## Objectifs de la formation

- Savoir mettre en application les principes de base de toute démarche qualité
- Connaître les différents types de démarche qualité pour choisir et lancer la plus adéquate
- Connaître les grandes étapes de construction d'une démarche qualité pour engager sa démarche

## Parmi nos formateurs

- USANNAZ – JORIS Miguel  
Consultant Politiques Publiques – Formateur,

## Public concernés

- Cadres opérationnels : Chefs de Service ; Directeurs (notamment le service relation usagers) ; Responsables qualités ; Contrôleurs de gestion ; Elus

## Prérequis

- Aucun prérequis

## Découvrir les notions de base d'une démarche qualité

- Intégrer les grands enjeux du management de la qualité dans les collectivités
- Savoir comment impliquer globalement tous les membres de la direction dans la démarche qualité
- Identifier le ou les « clients » des collectivités territoriales
- Comment organiser une « écoute client » au travers des focus groupes et / ou des enquêtes de satisfaction
- Formaliser les processus de la démarche qualité en identifiant les acteurs, les tâches et en associant des objectifs et des indicateurs
- Organiser le pilotage de la démarche au travers des revues annuelles et de l'amélioration continue
- Exercice pratique visant à assurer la compréhension des notions de base : catégories de processus, les acteurs, et les phases et techniques et élaboration de fiche processus

## Différencier les démarches qualités

- Établir les différences entre la certification de services et la certification de systèmes
- Focus sur les référentiels ISO 9001 et Qualiville
- Retours d'expérience de collectivités ayant mis en place de telles démarches

# Construire une démarche qualité : maîtriser les étapes clés

- Définir le champ d'application de la démarche : satisfaction citoyenne, efficacité, maîtrise de la dépense publique...
- Construire une politique qualité : les étapes clés, les acteurs, les livrables
- Définir les objectifs concrets de la démarche qualité
- Construire une cartographie des processus
- Concevoir les enquêtes de satisfaction
- Bonnes pratiques pour mener un audit
- Exercice pratique sur la construction d'une démarche qualité et des différences entre ISO 9001 et les certifications de service

---

## Dates

---

### Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

#### ■ Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

#### ■ Modalités d'évaluation:

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

#### ■ Modalités techniques FOAD:

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au [logistiqueformations@infopro-digital.com](mailto:logistiqueformations@infopro-digital.com) et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.