

METTRE EN PLACE UN SYSTÈME DE QUALITÉ GLOBALE AU SEIN DES OLS



PUBLIC

Manager en charge de la Qualité.
Collaborateur en charge de la Qualité.
Pilote d'un processus. Chef de projet.



OBJECTIFS

- › identifier les attentes de la Qualité globale
 - › définir les éléments-clés d'une feuille de route
 - › évaluer si une certification est utile à la structure, et si oui, laquelle choisir ?



PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques. Séquences de travail en groupe par des activités permettant la découverte des concepts, transposition des connaissances des apprenants. Séquences animées par des activités basées sur les méthodes analogiques et découverte.

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

De la Qualité globale... à la Qualité de service

Dans un contexte où les instances nationales prennent la main sur la démarche Qualité avec Quali'HLM et récemment les coopératives avec un référentiel en cours de construction, les OLS ne doivent pas seulement être actifs sur la qualité de service mais plus stratégiquement sur la Qualité globale.

SMQ, Processus, Pilotes, démarche Qualité et plan d'actions et d'amélioration... La démarche Qualité reste centrée sur le client mais on doit repenser l'organisation non plus en services mais en processus. La transversalité est la nouvelle norme de fonctionnement. Au travers de ce concept mais surtout d'ateliers constructifs et concrets, ces deux jours de formation permettront aux personnes en charge de la Qualité ou aux managers d'être autonomes dans la démarche de qualité globale avec une feuille de route et une vision des actions nécessaires.

CONTENU

Maîtriser la notion de démarche Qualité

- › les parties prenantes
- › les étapes de la démarche
- › le système de management de la Qualité

Établir sa cartographie des processus

- › comment élaborer une cartographie ?
- › mettre en place et piloter une revue des processus
- › vers la certification...

L'expérience client

- › quelle définition de la Qualité de service ?
- › la gestion des réclamations : comment ? Par qui ?
- › quel système de collecte des données ?

L'amélioration de la Qualité de service

- › les plans d'actions et d'amélioration
- › la digitalisation améliore l'expérience client.

ANIMATION

Nicolas MERLIN, Consultant-formateur en Finance et Qualité.

DATES CLASSE VIRTUELLE

30 et 31 mai 2024
25 et 26 novembre 2024

PRIX NET : 1530 EUROS - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à la plateforme de diffusion.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. victoria.esteban@afpols.fr

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. referenthandicap@afpols.fr