



Management de la qualité des services publics



Objectifs de la formation

- ✓ Acquérir des compétences pour mettre en œuvre une démarche qualité des services publics, orientée usagers des services publics
- ✓ Disposer des outils pour concevoir et améliorer des services publics et des politiques publiques, visant la satisfaction des usagers des services publics (citoyens, acteurs économiques, société civile)
- ✓ Disposer des outils pour conduire des réformes de la fonction publique axées sur les résultats, centrées sur l'humain et orientées changement



Public Cible

- ✓ Hauts fonctionnaires,
- ✓ Dirigeants,
- ✓ Managers
- ✓ Directeurs de la fonction publique et d'entreprises publiques



Contenu de la formation

- Le sens de l'action publique
- La gouvernance publique : le modèle GCP (Gouvernance-Confiance-Performance)
- Le diamant des réformes de l'action publique (stratégie, modèle économique, gouvernance, transformation)
- La gestion des services publics axée sur les résultats
- L'approche centrée sur l'humain (« Human to Human » Services) : l'outil Design Thinking ou Design des services
- Les démarches qualité et l'orientation client
- Les normes qualité adaptées aux services publics
- Les outils de la qualité
- La coopération public-privé-société civile pour « réinventer » le service public
- L'AOC (Approche Orientée Changement) : réussir la transformation et le changement de comportements
- La gestion de l'amélioration



Management des Projets



Tunis



12 au 23 septembre



4100

