

DEMARCHES QUALITE

L'exigence accrue des citoyens, des usagers, des partenaires, les évolutions réglementaires et organisationnelles, poussent les structures publiques et parapubliques à revoir leur organisation afin de satisfaire leurs bénéficiaires dans leur demande de transparence, de gain en efficacité et de réduction des coûts.

Le développement d'une démarche de progrès impliquant les agents est un outil efficace pour y parvenir. De plus, la remise d'un certificat en lien avec ces démarches permet de renforcer l'image de votre organisation vis-à-vis de l'extérieur et offre en interne un cadre partagé.

Quelle que soit la prestation souhaitée : diagnostic initial, ajustement de référentiel, mise en œuvre des principes du référentiel choisi, formation des acteurs, audit interne et à blanc, nous nous engageons à porter toute notre attention sur l'analyse et la compréhension de votre besoin. C'est pourquoi chaque offre est bâtie sur mesure et peut conduire au développement d'outils innovants.

A ce jour, nous sommes en mesure de vous accompagner sur l'ensemble des thèmes ci-dessous, que se soit dans un objectif de certification ou non :

Certifications

- ISO 9 001
- OHSAS 18 001 et prochainement l'ISO 45 001
- ISO 14 001
- ISO 50 001

Mais aussi l'accompagnement à la montée de version ou bien à l'amélioration de processus spécifiques.

Engagements de service

- Qualiville
- Qualibail et Quali'HLM
- Référentiel Marianne
- Référentiel Accueil public local

Mais aussi l'accompagnement à l'élargissement des périmètres concernés et l'adaptation de référentiel pour coller au plus près de vos besoins.

STRUCTURES CONCERNEES

Toutes structures publiques : collectivité locale, organisme d'Etat, établissement de santé ou médico-social et parapublic souhaitant améliorer son fonctionnement quotidien pour accroître la satisfaction de ses bénéficiaires et faire reconnaître ses pratiques au travers d'une certification ou d'un label d'engagement de service.

OBJECTIFS DE LA MISSION

Quel que soit le choix réalisé, nous pouvons identifier les objectifs principaux de telles démarches au travers des points suivants :

- Améliorer la qualité du service : accueil, délai de traitement, niveau de prestation, sécurisation et homogénéisation des pratiques.
- Dynamiser, motiver les agents et valoriser les efforts.
- Renforcer la confiance de ses bénéficiaires et partenaires.
- Gérer les risques : environnementaux, pour les agents et les patients.
- Obtenir une reconnaissance collective valorisable en interne comme en externe.

CONTENU DE LA MISSION

Dans le cadre d'une réunion de lancement nous validons un planning de mise en œuvre tout en identifiant les risques associés au projet pour les anticiper et les jalons du projet qui donneront lieu à une réunion du Comité de pilotage. Les acteurs clés et instances sont repérés, un plan de communication est structuré.

Dans le cadre d'une recherche d'optimisation de processus nous appliquons les mêmes étapes décrites ci-dessous excepté la partie formation.

1 – Diagnostic

Il s'agit de réaliser une évaluation initiale, pour aboutir à une préconisation en termes de référentiel à retenir, si le choix n'est pas déjà établi. Cette phase permet également aux agents de prendre conscience des forces et faiblesses de leur organisation tout en s'appropriant les avantages de la démarche engagée. Notre objectif est de veiller, sur cette phase, à rassurer et présenter de manière pédagogique les enjeux.

Nous vous proposerons dans ce cadre de réaliser une enquête d'appels mystères coordonnée et réalisée par nos équipes de consultants.

2 – Conception : accompagnement à la mise en œuvre

Sur la base du diagnostic réalisé nous établissons les priorités à travailler que se soit sous forme de groupe de travail pour renforcer l'acculturation et la participation ou par le pilotage d'un acteur. Nous assistons les pilotes et en particulier le chef de projet dans la conduite de la démarche pour garantir à terme l'autonomie de l'organisation. Nous nous appuyons sur des kits de déploiement structurés au travers de notre expérience pour faciliter la mise en œuvre. Si des projets d'extension de périmètre dans le cadre des labels d'engagement de service sont envisagés nous associons des acteurs pour favoriser leur acculturation.

3 – Formation des acteurs

Pour renforcer les enjeux d'autonomie nous accompagnons les acteurs identifiés au travers de formations s'appuyant sur des principes de pédagogie par l'action. Nous conduisons des formations telles que celles de : responsable qualité, responsable de processus, sensibilisation des agents, auditeurs internes, ...

Certaines actions, comme les sensibilisations auprès des agents et de l'encadrement sont souvent assurées après accompagnement par les acteurs internes de l'organisation.

4 – Réalisation d'un audit à blanc

L'enjeu de l'audit à blanc est de valider la capacité de votre organisation à réussir l'audit de certification. La réalisation est assurée par un consultant n'ayant pas participé à la mise en œuvre de l'accompagnement pour vous placer dans les conditions réelles de l'audit. L'ensemble de nos consultants disposent d'une reconnaissance IRCA, gage de qualité de prestation.

A la suite de l'audit à blanc nous vous accompagnons à la régulation des éventuels dysfonctionnements constatés.

5 – Audits de certification

Nous pouvons vous accompagner dans la structuration de votre cahier des charges pour la consultation ayant pour thème les audits de certification et au besoin, vous accompagner suite à cet audit au traitement des recommandations et/ou non conformités.

LES PLUS

- Notre équipe de consultants spécialisée sur le secteur public et parapublic, dispose d'une expérience en management des risques. Tous sont préalablement habilités afin de garantir une homogénéité des approches pédagogiques et méthodologiques.
- Nos consultants ont tous une reconnaissance IRCA.
- Nous attachons beaucoup d'importance aux actions de formation pour favoriser l'acculturation et la conduite du changement. Nos séquençements s'appuient sur des mises en situation révisées chaque année ou en fonction des besoins de nos clients.
- Nos consultants sont formés en continu pour intégrer les évolutions des référentiels et labels.
- Un mode participatif de gestion de projet : Nous conseillons les directions générales dans le pilotage de leur projet. Sur le terrain, nous sommes à l'écoute des acteurs et veillons à les impliquer dans les groupes de travail, pour garantir l'adhésion de tous et l'opérationnalité immédiate des solutions mises en œuvre.
- La maîtrise des risques : notre méthodologie permet d'anticiper tous les risques inhérents au projet.
- La conduite du changement : un dispositif de communication est prévu à chaque étape clé du projet à destination des différents niveaux hiérarchiques et des différentes cibles.
- Un transfert progressif des compétences : nous transmettons notre savoir-faire aux porteurs internes de la démarche qualité afin d'en assurer la pérennité.
- Nous associons tout au long du projet des représentants des futurs secteurs où la démarche sera déployée.
- 100 % des clients que nous avons accompagnés vers une certification l'ont obtenue.

POUR ALLER PLUS LOIN

Dans le cadre de nos accompagnements, nous pouvons constater des difficultés d'organisation telles qu'il est nécessaire de prendre appui sur des experts métiers pour faciliter la recherche de solutions. Nous disposons dans nos ressources de consultants spécialisés sur chaque métier des structures publiques ou parapubliques que nous pouvons mobiliser à tout moment.

CONTACTER NOS CONSEILLERS SPECIALISES

INFORMATION@NEERIA.COM