

Piloter la culture du service et la qualité de service à l'échelle de l'organisation

Public : Membres de CODIR. Directions générales et directions adjointes.
Directions métiers. Directions transverses (qualité, relation usagers, RH)

Prérequis : Aucun

Durée : 1 jour (7 heures). Adaptable en format séminaire.

Objectifs : A l'issue de la formation, le participant sera capable de :
Clarifier le rôle de la gouvernance dans le développement de la culture du service
Identifier les leviers organisationnels et managériaux de la qualité de service
Aligner stratégie, pilotage et pratiques managériales autour du service rendu
Définir des orientations structurantes pour faire vivre la culture du service dans la durée

Programme :

La culture du service ne se décrète pas : elle se construit à travers les orientations stratégiques, les choix de gouvernance et les pratiques managériales déployées dans la durée.

Cette formation s'adresse aux membres de CODIR et aux équipes de direction souhaitant structurer, piloter et faire vivre une culture du service cohérente, partagée et alignée avec les valeurs et missions de l'organisation.

Culture du service : un enjeu de gouvernance

- Culture du service et projet stratégique
- Valeurs affichées vs pratiques réelles
- Responsabilités de la gouvernance dans l'exemplarité

Piloter la qualité de service à l'échelle de l'organisation

- Définition des priorités de service
- Arbitrages stratégiques et cohérence des décisions
- Articulation entre performance, qualité et contraintes

Aligner les lignes managériales autour du service

- Rôle du CODIR dans la diffusion de la culture du service
- Cohérence des messages et des pratiques managériales
- Soutenir les managers dans leurs responsabilités

Structurer une démarche durable

- Indicateurs et outils de pilotage
- Gouvernance de la qualité de service
- Définition de feuilles de route et d'axes de progrès

Méthode pédagogique :

Apports conceptuels ciblés et structurants

Analyses de pratiques et retours d'expérience

Travaux collectifs sur des situations organisationnelles réelles

Ateliers de réflexion stratégique (vision, priorités, arbitrages)

Échanges entre pairs favorisant la prise de recul

Modalités d'inscription :

L'inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

Modalités d'évaluation :

Auto-positionnement collectif en début et fin de formation

Évaluation formative à partir des échanges et travaux produits

Formalisation d'orientations ou de principes directeurs partagés

Élaboration d'axes de pilotage ou d'une feuille de route stratégique