AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Management de la Qualité des Services Publics

Lien : https://afrique-formation.com/formation/management-de-la-qualite-des-services-publics

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
APC24

CATÉGORIE
Communication et Gestion du Protocole

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Implémenter une démarche qualité des services publics, orientée usagers des services publics
- Concevoir et améliorer des services publics et des politiques publiques
- Pouvoir conduire des réformes de la fonction publique

POUR QUI ?

- Hauts fonctionnaires
- Dirigeants
- Managers
- Directeurs de la fonction publique et d’entreprises publiques

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / L’action publique

2 / Gouvernance publique : le modèle GCP

3 / Diamant des réformes de l’action publique

4 / La gestion des services publics axée sur les résultats

5 / L’approche centrée sur l’humain (« Human to Human » Services)

6 / La qualité de service : définition

7 / Les démarches qualité et l’orientation client

8 / Intérêt, objectifs, enjeux internes et externes

9 / Les normes qualité adaptées aux services publics

10 / Les outils de la qualité

11 / La coopération public-privé-société civile pour « réinventer » le service public

12 / L’Approche Orientée Changement

13 / La gestion de l’amélioration

Afrique Formation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

15 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
27 Sep. au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés