

Compte rendu

Assemblée Générale ordinaire

Qualité Services Publics - Lorraine



Jeudi 31 juillet 2014
CNFPT - Nancy

Qui sommes nous?

Association loi 1901

officialisée en mai 2006

Objet : faciliter l'échange de bonnes pratiques managériales et de résultats entre organismes publics Lorrains.

11 Présents lors de l'AG

Simone AUBERT
Hélène DECORBEZ
Nicolas DELESSALLE
Jean Marc GAULARD
Caroline LECLERCQ
Fabien MALLERET
Antoine MOLITOR
Maimouna NIANE
Dominique PORNET RIVOIR
Emmanuel SCHWARTZ
Pascal THOMAS



Pas de changement concernant les fonctions au sein du bureau.

Trois adhérents souhaiteraient rejoindre le CA :

Hélène DE CORBEZ

Jean Marc GAULARD

et Emmanuel SCHWARTZ

Un mail doit être envoyé à tous les adhérents pour savoir qui souhaite rester au sein du CA. S'il y a plus de candidats que de poste, nous vous soumettront un vote.

Conseil d'Administration et bureau - AG de juillet 2014

V1.02

Assemblée Générale 2014

5

Fred HABER	EDF	
Gilles FRIDERICH	VILLE DE METZ	
Dominique PORNET RIVOIRE	Délégation Lorraine du CNFPT	
Claude LODOLO	CROUS NANCY METZ	
Sylvie GEORGE	Ville de NANCY	Trésorière
Isabelle BARRERE???	Consultante	
Laurent BOYER	Agence de l'eau Rhin Meuse	
Vincent LE PERSON	Conseil Régional de Lorraine	
Simone AUBERT	Ville de Nancy	Présidente d'Honneur
Pascal THOMAS	AFNOR	Vice-président
Frederique BIRKEL	AFNOR	Secrétaire
Fabien MALLERET	Ville de Nancy	Président
Maimouna NIANE		Vice présidente
Pascale BOUILLLOT	Secteur hospitalier	
Magali RASOLO	CNRS	
Anne GERARD??	INSET	
Stéphanie REINBERGER	QELIA CONSEIL	
Stéphane MOREL à passer la main	Pôle emploi	
Guy MANGIN	Université de Lorraine	
Loetitia VAUTE	Consultante	

Bilan 2013 /2014

Projets 2014/2015

Colloque 2013 « management public & innovation »

Pilote : Fabien MALLERET

V1.02

Objectif : valoriser les bonnes pratiques managériales de nos adhérents et renforcer la notoriété et la force de notre réseau.

- Juillet 2012 : lancement du principe du colloque en Conseil d'Administration suite à l'AG
- Mise en place d'un espace de travail collaboratif pour préparer le projet : **+6240 visites à ce jour !**
- Lancement d'un appel à projet et d'un appel à partenariats : **18 dossiers reçus et de nombreux partenaires**

Colloque



ACCUEIL ARTICLES PHOTOS FORUM

ARTICLES

- » Pourquoi ce blog ?
- » Fiche d'inscription en ligne
- » OBJECTIFS & CIBLES
- » BUDGET PREVISIONNEL
- » RETRO PLANNING
- » Guide QSPL (avant projet)
- » EVALUATION DU COLLOQUE
- » PHOTOS DU COLLOQUE
- » Article de l'Est républicain du samedi 5 octobre 2013
- » PROGRAMME
- » PARTENARIATS
- » GUIDE QSPL
- » PRIX QSPL
- » ORGANISATION
- » BUFFET
- » TABLES RONDES
- » Tous les articles

Vous recherchez ? : GO

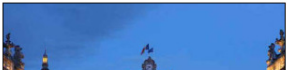


Qualité Service Public Lorraine

« Management public & innovations »

Grands Salons de l'Hôtel de Ville de Nancy

Jeuudi 3 octobre 2013



Colloque 2013

De nombreux partenariats

Une centaine de participants

Des nouveaux adhérents



Assemblée Générale 2014

COLLOQUE

« Management public & Innovations »

Le 3 octobre 2013

Grands Salons de
l'Hôtel de Ville
de Nancy *

Région
Grand Est
Belgique et
Luxembourg

Pour tous

Inscription
obligatoire

Echanger sur
les bonnes pratiques
managériales

Découvrir
de nouvelles
méthodes

Valoriser les
démarches
de progrès

Innov'over

Animation

Alain GRAESEL
Ecole des Mines Nancy

Elisa CALMENERO &
Clémentine MOUILLERON
INET de Strasbourg



Inscription
sur qspl.net

* 1, Place Stanislas 54000 NANCY

Colloque 2013 Remarques de l'AG et projet

L'opération a été **bénéficiaire** pour QSPL

L'association prévoit une **seconde édition en 2015 à la Ville de Metz**

Les **espaces de travail collaboratif** ont bien fonctionnés en 2013 et seront donc **relancés pour 2015**

Par contre le **système du vote** est à revoir

2 idées ont été proposées pour les **prix des lauréats** une journée d'audit croisé et une vidéo promotionnelle de la démarche par une boîte de communication (prix pour l'association environ 500€ pour cette dernière proposition)



Prix QSPL de l'innovation

Pilote : Frédérique BIRKEL (AFNOR)

V1.02

Assemblée Générale 2014

10

Objectif : valoriser les services publics Lorrains ayant engagé des démarches de progrès, faire connaître les modèles d'excellence et les services supports de ce type de démarche.

Qui peut concourir ? Toute la sphère publique

Méthode

Mars – mai 2010 ; étude menée par une équipe d'étudiants de l'école des Mines

- Juillet 2012 : lancement du colloque Nancy 2013 sur l'innovation managériale. Le Conseil d'administration décide de sélectionner les pratiques managériales innovantes présentées en octobre 2013 au moyen d'un Jury.
- Mars 2013 : lancement de l'appel à candidature sur le site QSPL et le réseau et Mai 2013 : création d'un blog pour les membres du jury
- Juin 2013 : après 3 semaines de délibération, les membres du Jury, partenaires de l'organisation du colloque, ont arrêté 14 bonnes pratiques innovantes. Le public et le jury ont voté pour désigner les meilleurs pratiques et deux grand prix.



Objectif : faciliter les échanges, créer des réseaux, fournir des conseils pratiques...

- Mars-Mai 2010 et 2011 : étudiants de l'école des Mines.
- 2011 : création d'un **blog** pour le guide et le prix de la modernisation
- 2012 : lancement d'une enquête visant à compléter et mettre à jour les données relatives aux démarches engagées
- 2013 : mise à jour importante du guide avec l'appui d'une stagiaire et du partenariat avec APF entreprise dans le cadre du colloque, nous ayant permis de faire une large campagne de prise de contact par téléphone.
- 2014 : relance du projet avec le CNFPT



Atelier « Gestion de la Relation Citoyen »

Pilote : Pascal Thomas (AFNOR)



V1.02

Objectif ; favoriser l'échange de bonnes pratiques relatives à La qualité de l'accueil et de la Gestion de la relation avec le Citoyen

Ateliers ; Novembre 2008 / Juin 2009 / Novembre 2009 / Mars 2010

➤ Juillet 2010 ; début d'un partenariat avec la préfecture de Meurthe et Moselle en charge du pilotage du déploiement du label Marianne

➤ Juin 2013 : atelier de benchmarking à l'Hôtel de Ville de Nancy entre les Villes de Metz, Strasbourg et Nancy et les autres adhérents. **OBJECTIF** : créer un support collectant les bonnes pratiques des adhérents, étape par étape.

➤ Juin 2014 : atelier GRC à l'AFNOR de Laxou

PISTES

➤ GRC1 : élaboration de dessins humoristiques sur l'accueil (et autres thèmes).

Trouver un partenariat avec une école

➤ GRC2 : offre de formation sur le management de l'accueil pour tous les corps de la fonction publique.



Atelier « Gestion de la Relation Citoyen »

Pilote : Pascal Thomas (AFNOR)



V1.02

Assemblée Générale 2014

Projet d'atelier pour l'année 2014-2015

À la Ville de Metz : Atelier accueil et préparation d'une grille commune sur les 3 indicateurs du SGMAP

- taux de recommandation à autrui
- effort client
- déterminants de la satisfaction usager (attentes)



Objectif ; favoriser l'échange de bonnes pratiques managériales

- 2011 Élaboration d'une **grille d'auto évaluation de la performance durable** des administrations publiques selon 12 fonctions managériales et support et 15 missions socio économiques. Le groupe a bénéficié de l'appui d'une mission d'étudiants de l'école des Mines.
- 2011 Lancement d'un **blog** pour l'atelier ; autoeval.blog4ever.com/blog
- Janvier 2012 : atelier « AE et Performance et Management Durable ».
- Mise en ligne d'une version dématérialisée de la grille d'auto évaluation, facilitant la prise en main de l'outil et le benchmarking.
- Recherche de services publics souhaitant tester la grille.
- Atelier ISO 9001 V 2015 à l'automne.

L'auto évaluation de la performance des services publics

Accueil	Articles	Forum
---------	----------	-------

Articles

CAF et EFQM

MPPD

Fonctions Managériales

Fonctions Ressources

Missions environnementales

Missions socio-économiques

Ville Européenne Durable

(Projet RFSC)

Ce blog a pour vocation de faire connaître des outils d'auto évaluation de la performance durable des services publics et de partager des retours d'expérience et des bonnes pratiques entre élus, fonctionnaires, étudiants, chercheurs, parties prenantes intéressés par ce sujet

ARTICLES et commentaires

■ Fabien : Quelques bonnes pratiques et surtout des indicateurs liés à l'agriculture dans l'article [Bonne pratiques climat et énergie \(école des Mines\)](#)

Projet d'ateliers pour l'année 2014-2015

Journée retour d'expérience sur la création de cartographies

Lieu : Batigère

Pilotes Emmanuel SCHWARTZ et Fabien MALLERET

Retour d'expériences sur :

- la création d'une **cartographie des parties prenantes** chez Batigère
- la création d'une **cartographie de la Ville de Nancy** en **intégrant les usagers** à la co-conception, co-décision, co-production et co-évaluation

Atelier Achats responsables

Lieu : Epinal

Pilotes : Pascal THOMAS et Maimouna NIANE

Matin : Visite chez Vosgelis et présentation du système de dématérialisation des factures

Après midi : Atelier sensibilisation aux situations de handicap chez APF Entreprise (Association des Paralysés de France)

Atelier et club « Audit Interne Croisé »



Pilote : Maimouna NIANE (Epinal Habitat), Gille FREDERICH (Ville de Metz), Guy MANGIN (Université Nancy 2)

V1.02

Objectif ; constituer un réseau d'auditeurs internes croisés entre adhérents de QSPL et un programme de formation

Historique

- Juin 2011 : test du kit pédagogique « panique à la Maison de retraite » sur l'audit interne (CNFPT/ Ville de Nancy/ CROUS/ DGME)
- 16 septembre 2011 : **1^{er} atelier**. (pôle emploi + hospitalier)
- 20 octobre 2011 : participation à une journée d'échanges avec les **réseaux d'audits internes croisés** (réseau AIC), signature de la charte des AIC
- 2012 : Lancement d'un **blog** pour l'atelier
- 2012 : lancement **d'ACID** (fond de dotation des réseaux AIC) et adhésion de QSPL
- 2012 : partenariat avec le **CNFPT** pour mettre en place une formation complète à la technique d'audit interne croisé.



Plan et rapport d'audit interne

Rapport d'audit de **Processus ou service**

Plan d'audit

Préambule	Références de l'audit
Missions / Objectifs / Projets	Qualité
Organisation / Gestion des compétences	Inter : 3. Sester 4. Expert
Gestion des partenariats	Autres auditeurs
Gestion de l'information	Qualité
Objectifs de l'audit	
Références externes et internes du domaine audité	
☐ Organisation ☐ Clients / Engagements ☐ Fichiers de données ☐ Autres documents :	
Plan d'audit	
Lieu	Horaires
Personnes audités	Fonctions
Les d'audit fait son de convention pour chaque personne auditée. Le plan d'audit est établi sur la base de la convention de l'audit interne. Les remarques relatives au déroulement de l'audit.	
Appréciation globale sur le domaine audité	

Club des Auditeurs Internes Croisés en Lorraine

ACCUEIL ARTICLES FORUM

ARTICLES

- » Club AIC Mode d'emploi
- » Echange de bonnes pratiques
- » Réseau ACID
- » Formations des AIC
- » Tous les articles

FORUM

» SOS AUDITEURS !

NEWSLETTER

Votre email ici !

En savoir plus

Archives

SONDAGE

Votre niveau d'expérience

Je n'y connais rien : 0 votes (0%)

J'ai juste une formation théorique : 0 votes (0%)

J'ai déjà participé à 1 ou 2 audits : 0 votes (0%)

Bienvenue sur l'espace de travail collaboratif des membres du club des Auditeurs Internes de l'association Qualité Service Public Lorraine.

Vous recherchez ?

DERNIERS ARTICLES ET COMMENTAIRES :

Une formation initiale inter administration pour nos BB auditeurs

Lors de la formation à la méthodologie AIC - ACID de Juillet dernier, les participants, la plupart pilotes de réseaux d'auditeurs internes, ont évoqué la possibilité de mutualiser nos formations internes initiales pour nos nouveaux auditeurs. Cette idée séduisante et pragmatique aurait de nombreux avantages : Pas de coûts supplémentaires. Plutôt que de former...

Lire la suite...

Club AIC Mode d'emploi

Cet atelier a pour objectifs de : partager les bonnes pratiques liées à l'audit interne entre adhérents utiliser une méthodologie partagée d'audit interne organiser des audits croisés entre adhérents bénéficier des apports méthodologiques d'un réseau international d'auditeurs internes croisés mutualiser des actions de formation Conditions pour rejoindre le club AIC de QSPL ?

Lire la suite...

Formations AIC juillet 2013

<http://auditqspl.blog4ever.com>

Atelier et club « Audit Interne Croisé »



Pilote : Maimouna NIANE (Epinal Habitat), Gille FREDERICH (Ville de Metz), Guy MANGIN (Université Nancy 2)

V1.02

Objectif ; constituer un réseau d'auditeurs internes croisés entre adhérents de QSPL et un programme de formation

- Juin 2013 Participation aux universités de l'audit. Création d'un blog commun aux réseaux AIC.
- Première formation CNFPT du 1er au 3 juillet 2013
- Décembre 2013 Formation initiale mutualisée
- Février 2014 : création d'un tampon « Marianne » du club
- Juin 2014 : Retour d'expérience mutualisé QSPL/ CNFPT
- Juin 2014 Passeport de l'audit
- Juin et septembre 2014 : Audits croisés Batigère



Essayer de recenser à l'avance les besoins en audits croisés



Communication interne /externe

Pilote : Fabien MALLERET (Mairie de Nancy)

V1.02

Objectifs du site ; faire connaître l'association et l'actualité locale et nationale de la qualité publique

Fréquentation : **11 900** au 21 juin 2012

28 000 au 21 juin 2013

soit plus de **42%** d'augmentation

45 225 au 26 juin 2014

soit plus de **61%** d'augmentation !

Et **183** abonnés

Passage à blog4ever

(au lieu de e-monsite,

suite à un bug lors de

l'organisation du colloque)

Assemblée Générale 2014

18



Qualité Services Publics - Lorraine

ACCUEIL ARTICLES FORUM

ARTICLES

- » VOEUX & OBJECTIFS 2014
- » ACTUALITE
- » CLUB ACCUEIL
- » CLUB AUDIT INTERNE
- » CLUB MANAGEMENT
- » L'ASSOCIATION QSPL
- » EMPLOIS ET STAGES
- » Tous les articles

FORUM

- » Discussions générales

MEMBRES DU BLOG

183 membres

Pour être tenu au courant des futures mises à jour du blog et y participer, inscrivez-vous:

[S'INSCRIRE AU BLOG](#)

SONDAGE

Bienvenue sur le site Internet de Qualité Services Publics - Lorraine

Notre association a pour but de faciliter l'échange de bonnes pratiques managériales et de résultats entre organismes publics Lorrains et de promouvoir les démarches de progrès* en Lorraine depuis 2006.

Cet espace est ouvert à tous les acteurs de la sphère publique : public, décideurs, cadres, agents et fonctionnaires, partenaires, délégataires, organismes de formation ou de conseil...

*Management Qualité, Sécurité, Environnement, Développement Durable ou Responsabilité Sociétale des Organisation...

DERNIERS ARTICLES

Les français et le service - Etude INIT pour l'Académie du service

D'après une étude publiée par l'Académie du service, si 7 français sur 10 sont satisfaits du service rendu par les entreprises en France, seulement 54 % se disent satisfaits des services publics et des administrations, mauvais élèves de cette étude.

extraits:rsultatsetudelesfranaissleservices-131218024746-phpapp02.pdf

Des chiffres ridicules en comparaison avec le niveau de satisfaction évalué dans...

[Lire la suite...](#)

Assemblée générale, le 27 Juin 2014

L'assemblée générale de QSPL aura lieu à la suite de la formation sur l'audit interne croisé: le 27 Juin 2014 de 15h30 à 17h30 Au CNFPT délégation Lorraine 6 Quai Andreu Billestein 54 000 Nancy Au programme : bilan d'activité 2013 - 2014 (année scolaire), projets 2014 - 2015 et rapport financier. Nous nous rendrons ensuite à la MJC Massinon

Objectifs des blogs : servir d'espace de travail collaboratif pour les membres des ateliers

ADHERENTS QSPL AUDIT INTERNE

En sommeil ou transférés sur le site principal

MANAGEMENT DURABLE GUIDE ET PRIX DE LA MODERNISATION MANAGEMENT DES RISQUES

↪ À réactiver pour des ateliers sur la prochaine version de l'ISO 9001

COLLOQUE QSPL

↪ A réactiver en 2015 aussi

JURY QSPL

Communication interne /externe

Pilote : Fabien MALLERET (Mairie de Nancy)

V1.02

Réseaux sociaux

Assemblée Générale 2014

20



The image shows the Facebook profile of 'Qualité Service Publique Lorraine'. The cover photo features a group of people holding certificates. The page includes a navigation bar with 'Page', 'Activité', and 'Paramètres'. The main content area displays a post about a training session on June 27th in Nancy, led by Fabien MALLERET. The page also shows a list of people who like the page, including Jean No Lorenz and Caline Brans Hubau. The 'À propos' section provides information about the association, stating it was created in 2008 to promote the development of public services.



The image shows the LinkedIn profile of Fabien MALLERET. The header includes the LinkedIn logo and a search bar. The profile picture is a headshot of Fabien. The main section displays a post titled 'Formation perfectionnement auditeur interne le 27 juin à Nancy' by Fabien MALLERET. The post text describes a training session on June 27, 2014, at the CNFPT, led by Serge GUILLEMIN. Below the post, there is a comment by Gilles CHEVALIER. The right sidebar shows a recommendation from Jean-Claude DUSSAUCY, who mentions his work at agnes-duroni.com and his involvement with the Institut Boostzone.

Logiciel d'enquête lime survey

LimeService - Your online survey service

Administration -- Connecté en tant que : **qspl**

Your response balance: 252.5 [\(Buy more\)](#)

Questionnaires : **Quizz : Management de la Qualité**

Questionnaire Quizz : Management de la Qualité (Identifiant (ID) : 81688)

Groupe de question : **Vous devez choisir...**

Titre: Quizz : Management de la Qualité (Identifiant (ID) 81688)

URL du questionnaire - Français: <http://qsplorraine.limeask.com/index.php/81688/lang-fr>

Description :

Accueil : Le management de la Qualité Source www.bivi.qualite.afnor.org/ Remarque : le management n'est pas une science exacte, vous n'êtes pas obligé d'être d'accord avec les réponses proposées.

Message de fin : Merci de votre participation

Administrateur : Caroline LECLERCQ (caroline.leclercq3@mairie-nancy.fr)

Date/Heure de lancement : -

Date/Heure d'expiration : -

Modèle : basiqueQSPL

Langue de base : Français

Autres langues : -

URL de fin : -

Nombre de question(s)/groupe(s) : 32/8

Projet de création d'une **grille d'évaluation des auditeurs croisés**

Boitier de vote électronique ?



Des solutions ont été proposées
Caroline LECLERCQ va publier ses recherches sur le blog incluant une solution proposée par le groupe.



Outil de travail collaboratif ?

The screenshot shows the Smartsheet application interface. At the top, there is a navigation bar with 'Compte', 'Aide', a search bar, and a 'TÉLÉCHARGER SMARTSHEET' button. Below this is a sidebar with 'Accueil' and buttons for 'Assemblées générale', 'Club AUDIT', 'Colloque', and '+ Créer une nouvelle'. The main area displays a list of documents under the heading 'Feuilles'.

Nom	Statut du partage	Propriétaire	Dernière actualisation le
Assemblées générale	Partagé	Fabien Malleret	29/07/14
Audit Gestion de crise Batigère	Partagé	Caroline Leclercq (caroline.leclercq)	29/07/14
Club AUDIT	Partagé	Fabien Malleret	30/07/14
Colloque	Non partagé	Fabien Malleret	30/07/14

L'application Smartsheet a été rapidement présentée
Les adhérents vont pouvoir tester l'outil d'ici la fin du mois d'août
de manière concrète (suivi actions) avant choix définitif.

Organisation /méthodes

Pilote : Fabien MALLERET (Mairie de Nancy)

V1.02

Assemblée Générale 2014

Objectifs prioritaires en 2014/2015, orientés lors de l'Assemblée Générale :

- Le colloque en 2015
- Les ateliers proposés
- Un Outil de travail collaboratif
- Des Boitiers de vote
- Le Guide QSPL/CNFPT à finaliser
- Relancer appel à projet pour audits internes croisés



COMPTES : Bilan 2013/ 2014

Pilote : Sylvie GEORGE (Trésorière, Mairie de Nancy)

V1.02

Assemblée Générale 2014

25

Situation des comptes du 01/01/13 au 31/12/13			
Débit		Crédit	
6068- Autres fournitures	332,80 €	Solde 01/01/13	2 002,57 €
607- Achat Marchandises	12,00 €		
6185- Frais colloque	809,99 €	706- Prestation services - Colloque	935,00 €
6231- Annonces et insertion	159,00 €		
624- Transport	54,00 €		
6413- Prime et gratification	1 090,13 €	756- Cotisations	1 640,00 €
		21 adhérents (dont 15 à 100 € 6 à 20 € + 1 rattrapage année précédente)	
		7713- Libéralité préçue	30,00 €
Total	2 457,92 €	Total :	4 607,57 €
Résultat + (Solde au 31/12/2013)	2 149,65 €		

COMPTES : Bilan 2013/ 2014

Pilote : Sylvie GEORGE (Trésorière, Mairie de Nancy)

V1.02

Solde épargne au 31/12/2013	2 142,76 €			
Rappel Adhésions :	20 €	Particuliers		
	100 €	Collectivités, organismes, associations...		
Nbre total Adhérents au 31/12/13	21	CNFPT, AFNOR, ERDF, CPAM, OPH,		
		CROUS, Ville de Metz, Eau Rhin Meuse,		
		Pôle Emploi, Parc Régional de Lorraine,		
		ADEACT, Qelia Conseils, GIE Amphithéâtre,		
		Direction départementale des finances, Brand Conseils,		
		Bouillot, Malleret, George, Aubert, Barrère, Vaute (2 années)		

COMPTES : Budget prévisionnel 2014/2015

V1.02

Pilote : Sylvie GEORGE (Trésorière, Mairie de Nancy)

Assemblée Générale 2014

27

Prévisionnel du 01/01/14 au 31/12/14			
Débit		Crédit	
6068- Autres fournitures	200,00 €	Solde 01/01/14	2 149,65 €
607- Achat Marchandises	150,00 €		
6185- Frais colloque	500,00 €	Cotisations	
6231- Annonces et insertion	159,00 €	25 adhérents (dont 17 à 100 € 8 à 20 €)	1 860 €
6236- Catalogues et imprimés	400,00 €		
624- Transport	100,00 €		
Total	1 509,00 €	Total :	4 009,65 €
Résultat +	2 500,65 €		
Prévisionnel Compte Epargne	3 200,00 €		

Maintien du prix
des cotisations

Prochains rendez-vous partenariats



« Qualité de service : échanger, partager, innover...pour réussir ! »

Date et lieu : jeudi 25 septembre 2014, Lyon

Animation par le département Qualité de service : Christine Roudnitzky et Thierry Piedimonte

**présentation succincte : problématique
trois prise de paroles, avec qq idées force sur :**

- un HQS participatif, au Toit Angevin
- les audits croisés en Lorraine avec QSPL, Batigère, Ville de Nancy...
- le soutien solidaire à l'inter-organismes de Maubeuge

Puis parole au public : questions, autres échos de confrères...

<http://congreslm.union-habitat.org/ush/Presentation/CongresHLM>



Prochains rendez-vous partenariats



3^{es} Rencontres nationales Accueil et Relations aux usagers

Date et lieu : 14 octobre 2014, au Centre des arts, Enghien-les-Bains

Chiffres clés : 45 intervenants, 10 conférences

Experts associés : réseau Accueil & relations aux usagers, groupe Afnor, ville d'Enghien-les-Bains, Conseil général du Val d'Oise, groupe Lucien Barrière

Public ciblé : agents territoriaux travaillant dans les domaines de l'accueil, de la qualité, de la communication et de l'information, à l'image du Réseau Accueil et Relations aux Usagers.

Le programme :

1 séance plénière

9 ateliers

3 parcours thématiques* autour des typologies de l'utilisateur citoyen / de passage / professionnel

Le fil rouge : « Un accueil d'excellence pour tous nos usagers »

[www.rencontres-accueil-usagers-fr]

Les animations :

Le Café-dating * :

7 minutes, 12 lauréats Trophées AFNOR 2013, 45 minutes d'échanges

Les Trophées de la qualité de l'accueil et de la relation aux usagers

Les visites « terrain » (le 13 octobre)

L'espace partenaires



Prochains rendez-vous QSPL



AUTOMNE **Formation initiale 2014** **des auditeurs internes croisés**

