



MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE LA PÊCHE



Liberté - Égalité - Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

NOTE DE SERVICE

DAG/SDDPRS/N99-1337

Date 07 DECEMBRE 1999

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ADMINISTRATION

SOUS-DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET RELATIONS SOCIALES

Bureau de Formation Continue

Dossier suivi par : **François Granier**

Fax : 01.49.55.59.31

Tél : 01 49 55 58 00/59.32

Pour exécution

- . Administration Centrale
- . Services déconcentrés
- . Etablissements d'Enseignement
- . Etablissements publics*
- . Organisations syndicales

Objet : FORMATIONS DES PERSONNES RESSOURCES QUALITE

La présente note de service présente un dispositif de formation destiné aux personnes ressources qui auront en charge d'animer les démarches qualité dans les services.

Le Directeur Général de l'Administration

Christian de LAVERNEE

⇒ Date de mise en application : immédiate

⇒ **Date limite de réponse : 21 janvier 2000**

⇒ Nombres d'annexes : 1

Le plan pluriannuel de modernisation du Ministère de l'Agriculture et de la pêche (1999-2002) a placé l'amélioration de la qualité de ses prestations au cœur de ses priorités. Le trois novembre dernier, Monsieur Jean GLAVANY, Ministre de l'Agriculture et de la Pêche, a signé une déclaration générale qui explicite les objectifs en la matière. Celle-ci invite les directeurs et chefs d'établissement à s'y engager résolument en y associant étroitement leurs collaborateurs.

I - LES ENJEUX DE LA QUALITE AU MINISTERE

Mieux répondre aux demandes des bénéficiaires du service public

Les usagers/consommateurs, sensibles à la qualité de leur environnement et de leur alimentation, exigent une meilleure prise en compte de leurs attentes et de leurs intérêts particuliers. Ils expriment également des attentes fortes en terme d'accueil, de délais de réponse, d'informations, qu'ils souhaitent adaptées et accessibles au plus grand nombre.

Les citoyens attendent de l'Etat qu'il exerce ses prérogatives dans l'intérêt général et soit garant de l'égalité de chacun dans l'accès au service public. Ils sont également sensibles à une gestion stricte des fonds publics.

Mieux travailler avec nos partenaires

Les partenaires du ministère (agences de l'eau, industries agro-alimentaires, entreprises, collectivités...) sont eux-mêmes engagés dans des démarches qualité qui sont parfois même contrôlées par des agents du ministère. Ils sont donc en droit d'attendre des services du ministère un niveau de méthode et de rigueur équivalent.

Renforcer la rigueur dans la gestion

Les services du ministère doivent faire face à un accroissement de la judiciarisation de la société et des risques de contentieux. Ceci implique une stricte mise en oeuvre des procédures. Cette exigence s'accroît également avec le développement des fonctions de contrôle dévolues aux services.

Etre plus efficaces et efficaces

Parce que les missions du Ministère de l'Agriculture et de la Pêche évoluent, parce que la performance des services publics est un élément important de compétitivité de la nation, tous les services se doivent d'être vigilants en corrigeant les défauts, en améliorant les circuits de décision, en les simplifiant.

La qualité est un outil pour répondre à ces défis

Fort de son expérience, le ministère de l'Agriculture et de la Pêche se propose de faire de la recherche de qualité un levier pour la modernisation, en plaçant l'utilisateur au cœur du service public, en améliorant l'organisation et le management des équipes et en développant une plus grande rigueur dans l'exercice des missions.

.../...

II – ROLE ET PROFILS DES PERSONNES RESSOURCES QUALITE

Rôle des personnes ressources :

- Animer les démarches sous l'autorité de l'équipe de direction, en assurer le suivi et la régulation.
- Assurer la mise en œuvre de dispositifs d'écoute des attentes des "citoyens usagers."
- Mettre à la disposition des groupes volontaires des méthodes et outils.
- Assurer le lien avec l'équipe de direction, le responsable de formation et le délégué régional pour les besoins de formation ayant émergés en aval des démarches "qualité".
- Assurer la cohérence des démarches qualité par rapport au programme d'action de la direction, de l'établissement ou du service.
- Favoriser l'interface entre les démarches qualité réalisées au niveau local et celles engagées par les structures centrales.
- Fédérer au niveau local ou régional les démarches conduites dans un souci de capitalisation.

Profil des personnes ressources :

Cadre A (ou B confirmé) motivé par les questions de management transversal, en position de cadre opérationnel ou pas.

III – DISPOSITIF DE FORMATION

Les objectifs généraux :

Cette formation doit permettre aux participants :

- de prendre du recul pour clarifier la notion de qualité dans les Services Publics,
- d'explicitier leur positionnement et leur rôle dans leur structure,
- de développer des compétences de médiation, d'animation et de management pour faciliter l'expression et la production des groupes (amélioration des procédures, résolution de problèmes...).

Modalités

Cette formation-action se déroulera en deux sessions de trois jours avec la mise en œuvre d'une action durant l'intersession. De plus , un groupe d'échange de pratiques sera mis en place en aval de cette formation de base.

Dates et lieux

Afin de faciliter l'insertion optima de la formation des animateurs qualité avec le degré d'avancement des réflexions dans les directions et services d'une part et les engagements professionnels des participants d'autre part, deux sessions similaires seront programmées en 2000.

.../...

Les candidats en coordination avec leur responsable sont invités à identifier leur préférence. En cas de déséquilibre flagrant entre les deux groupes et dans une logique d'efficacité pédagogique, le bureau de la formation continue se réserve la possibilité de favoriser le rééquilibrage des groupes.

SESSION 1 : **code : 37006**

Première séquence : du mardi 01 février (à/c de 14h) au vendredi 04 février (fin 12h30)

Seconde séquence : du mardi 02 mai (à/c de 14 h) au vendredi 05 mai (fin 12h30)

Lieu : Foyer International d'Accueil de la Ville de Paris – 30, rue Cabanis – 75014 PARIS

SESSION 2 : **code : 36936**

Première séquence : du mardi 21 mars (à/c de 14 h) au vendredi 24 mars 2000 (fin 12 h30)

Seconde séquence : du lundi 19 juin (à/c de 14 h) au jeudi 22 juin 2000 (fin 12 h 30)

Lieu : Foyer International d'Accueil de la Ville de Paris – 30, rue Cabanis – 75014 PARIS

Il est rappelé que chaque session constitue un ensemble indissociable et qu'en aval, des journées bimestrielles d'échanges de pratiques seront mises en œuvre. Elles constitueront des temps de consolidation méthodologique et d'appui aux démarches engagées au niveau local.

Chaque candidat retenu sera avisé sous couvert de son supérieur hiérarchique des modalités pratiques de la formation. L'ensemble des frais pédagogiques est pris en charge par le bureau de la formation continue. Les frais de déplacement et de séjour incomberont aux directions et services.

Vous trouverez ci-joint la fiche de candidature à retourner **avant le 21 janvier 2000** à l'adresse suivante :

**Ministère de l'Agriculture et de la Pêche
Direction Générale de l'Administration
S/DDPRS - Bureau de la Formation Continue
78, rue de Varenne
75349 Paris 07 SP**

Ministère de l'Agriculture et de la Pêche
DGA - Bureau de la Formation Continue
78, rue de Varenne

75349 PARIS 07 SP

Télécopie : 01.49.55.59.31 (F.GRANIER)

| |
|-----------------------------|
| FICHE DE CANDIDATURE |
|-----------------------------|

FORMATION DES PERSONNES RESSOURCES QUALITE

Codes stage : ☐ SESSION 1 : 37006 ☐ SESSION 2 : 36936
(cochez la session choisie)

NOM :

Prénom :

Grade :

n° INSEE (sécurité sociale) :

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|

Affectation :

Adresse Administrative précise :

Téléphone :

Télécopie :

adresse internet :

- Nombre et qualité des personnels placés sous l'autorité du candidat :

Fonctions antérieurement exercées :

| FONCTIONS | LIEUX | DATES |
|-----------|-------|-------|
| | | |

.../...

| FORMATIONS AU MANAGEMENT SUIVIES ANTERIEUREMENT | | |
|---|-------------------------|-------|
| Libellé | Structure organisatrice | Année |
| | | |

| | |
|--|-------------------|
| Motivations du candidat pour prendre part à cette session de formation d'animateur qualité | Visa du candidat, |
| | Fait à Le |

| | |
|---|--------------------------------|
| Attentes du supérieur hiérarchique en référence à la politique générale de la direction, de l'établissement | Visa du supérieur hiérarchique |
| | Fait à Le |