

Sensibilisation au référentiel

Handéo Services de Mobilité

Durée

14 heures. Des adaptations sont possibles selon les particularités de la structure.

Public

Professionnels de services de mobilité (transports collectifs ou transports à la demande)

Prérequis

Lecture préalable du référentiel conseillée.

Objectifs pédagogiques

- Appréhender le cadre législatif et réglementaire de la certification Handéo Services de Mobilité
- Repérer les différentes exigences du référentiel Handéo Services de Mobilité
- Comprendre comment se déroulera l'audit de certification Handéo Services de Mobilité
- Identifier les outils permettant de se préparer à la certification Handéo Services de Mobilité

Objectifs de formation

Cette formation a pour vocation d'aider les structures à comprendre les exigences et les étapes de la certification Handéo Services de Mobilité, mais aussi à identifier les moyens à mettre en œuvre pour s'y préparer.

Accessibilité

Nos formations sont accessibles à tous. N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez nous faire part de tout élément pouvant impacter la formation.

Modalités

- **Formateur** : Consultant expert du référentiel ;
- **Environnement** : Salle de formation facilitant les échanges et les mises en pratique ;
- **Matériels** : Vidéoprojecteur et paperboard ;
- **Méthodes pédagogiques** : Échanges ; ateliers ; mises en situation ; appui sur des ressources documentaires.

- Inscriptions et précisions -

Nous sommes à votre écoute pour répondre à vos questions et envisager tous les aménagements nécessaires pour correspondre à vos attentes :

solutions@handeo.fr ou 01 43 12 19 29

Le programme de la formation

Module 1 - Lancement

- Accueil et Introduction
- Présentation des participants et du formateur
- Confirmation des attentes et objectifs de la formation
- Rappels concernant l'organisation

Module 2 - Contexte et Cadre réglementaire

- Cadres législatifs et réglementaires
- Obligations liées à une certification

Module 3 - Structuration et Exigences du référentiel

- Histoire et construction du référentiel
- Domaine d'application
- Présentation de la structure du référentiel et des exigences

Module 4 - Déroulement de l'audit de certification

- Acteurs et étapes
- Objectifs et Méthodes
- Instruction des candidatures

Module 5 - Principes d'amélioration continue

- Du service attendu au service perçu
- Les piliers de la qualité
- La gestion de projet au service de l'amélioration continue

Module 7 - Conclusion

- Tour de table
- Évaluation de la satisfaction
- Conclusion de la formation