

S'engager dans une démarche de qualité, c'est entrer dans un processus dynamique visant à la satisfaction des clients ou bénéficiaires par la reconnaissance d'un savoir-faire et d'une organisation appropriée. Cette démarche qualité est accessible quelle que soit la taille de la structure. Elle engage le responsable et mobilise l'ensemble de l'équipe.

Cette formation vise à donner aux responsables de structures les outils pour identifier la démarche qualité appropriée, définir et entretenir le niveau de qualité attendu pour les prestations de services puis évaluer les dispositifs pour repérer les écarts et proposer les actions d'amélioration.

Public visé:

Professionnels du secteur du service à la personne en position de management d'équipe (responsables de secteurs/coordonnateur d'unité).

Pré-requis :

Aucun

Objectifs de la formation:

Identifier, engager et assurer le suivi d'une démarche qualité appropriée au contexte et à l'évolution de l'environnement socio-économique.

Elaborer des indicateurs permettant l'analyse et l'évaluation des pratiques professionnelles.

Evaluer son projet, son organisation et sa mise en œuvre en repérant les écarts et les dysfonctionnements puis proposer des actions d'amélioration continue (prévention / qualité)

Axes du programme:

La démarche qualité et ses enjeux : les normes qualité, les certifications dans le secteur des SAP.

La promotion de la qualité en direction de l'équipe.

Les différents indicateurs d'analyse des pratiques professionnelles et les modalités d'évaluation.

Les outils de la qualité visant à la recherche de la causalité et de la solution.

Les concepts et outils de l'amélioration continue.

Méthodes / Supports:

Pédagogie active basée sur la participation et l'expression du vécu des stagiaires.

Analyse de pratique, Jeux de rôles basés sur des situations réelles, Travaux pratiques

Apports théoriques en amont de la formation (consultation des supports sur une plateforme d'enseignement à distance en accès libre, réalisation d'activités), Livret de formation

Durée: 21 heures (3 jours) **Dates:** les 18 avril, 9 mai et 23 mai 2018

Equipe Pédagogique:

Formatrice consultante en management de la qualité en ESMS



Lieu: Site AVI CONSEIL

Validation: Attestation de formation

AVI Conseil

T. 0590 97 44 43 / P. 0690 09 97 22

Enregistré sous le n°95 97 01 776 97 auprès de la préfecture

