FORMASANTE
50 Rue tudelle
45100 Orléans
www.formasante.fr

Téléphone : 02 38 56 01 01

E-mail : domicile@formasante.fr

La démarche qualité dans le secteur des Services À la Personne (SAP)

INFORMATIONS :

Public :

Encadrement et responsable de secteur

Si non spécifié, pas de prérequis

Durée : 14h

Intervenant :

Responsable qualité

CONTEXTE :

Ce programme s'adresse aux établissements des services à la personne qui souhaitent mettre en oeuvre et améliorer leur démarche qualité. Les organismes qui souhaitent accéder à la certification de service peuvent y trouver des moyens de s'y préparer. Les organismes déjà certifiés trouveront des compléments utiles en termes de méthode et d'outils.

LE + DE LA FORMATION

Une démarche pragmatique, permettant aux participants de s'approprier une méthodologie et de définir un plan d'actions facilitant la mise en oeuvre de la démarche qualité dans l'établissement.

OBJECTIFS :

FORMASANTE
50 Rue tudelle
45100 Orléans
www.formasante.fr

Téléphone : 02 38 56 01 01

E-mail : domicile@formasante.fr

La démarche qualité dans le secteur des Services À la Personne (SAP)

- **Rappeler les fondements, objectifs et enjeux de la démarche qualité dans les services à la Personne**
- **Rappeler les obligations réglementaires**
- **Définir les différentes étapes de la démarche**
- **Définir un plan de communication pour mobiliser son équipe**
- **Démarches, outils de recueil et d'évaluation pour la mise en œuvre de la démarche qualité**

PROGRAMME :

- **S'engager dans une démarche qualité : définition et enjeux pour la structure**
- **La mise en œuvre**
- **Les facteurs de succès**
- **Les étapes**
- **Les liens avec la démarche de certification**
- **Les axes de l'évaluation**
- **Le parcours de l'usager**
- **Ressources humaines et organisation**
- **Une démarche coopérative : communication et mobilisation de l'équipe**
- **Les outils**

NOTRE DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Les apports de connaissances seront articulés autour des questions issues de la pratique professionnelle.
- Les professionnels seront sollicités pour analyser, évaluer ce qui pose des difficultés dans leur pratique, prendre du recul et proposer des pistes d'amélioration à partir de situations concrètes.
- Elle privilégiera des méthodes pédagogiques actives et interactives.

EVALUATION & LIVRABLES

- L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation, à l'aide de techniques et outils choisis par l'intervenant.
- La satisfaction des participants est évaluée à l'aide d'un questionnaire et par un « tour de table ».

- L'intervenant fournit un support synthétisant les points clés de la formation.
- Un certificat de réalisation est délivré aux participants.