THÈME : LA DÉMARCHE QUALITÉ LA QUALITÉ

## DURÉE

35 heures - Formation hybride (+14 h en options : Word et Excel)

## OBJECTIFS

### Objectifs généraux

- Déployer une culture de la qualité et faciliter l'implication du personnel avec une communication adaptée et mobilisatrice
- Augmenter l'efficacité du référent qualité / chargé de mission qualité et optimiser le temps dédié à sa mission

### Objectifs pédagogiques

- Savoir construire un plan de communication
- Adopter la bonne posture de communiquant en tant que chargé de mission qualité
- Savoir animer la démarche qualité au quotidien en utilisant des techniques/outils d'animation et de communication adaptées
- Être en mesure d'identifier les ressources informatiques à disposition du référent qualité / chargé de mission qualité et utiliser les fonctionnalités des logiciels bureautiques pour gagner en efficacité

## PROGRAMME

# Module 1 : Déployer une communication mobilisatrice sur la démarche qualité (Auto-formation : 3H00 / Présentiel : 7H00 / Travail intersession : 2H00)

- Les principes de communication

- Communication verbale et non verbale
- Le schéma de la communication
- Les principes de communication qui contribuent au succès d'une démarche qualité et à sa pérennité
- Les différents acteurs à informer : usagers, personnel, familles, encadrants, instances…
- Les différents niveaux d'information attendus par les acteurs
- Quel type de communication pour la démarche qualité (descendante, ascendante et horizontale) ?
- Le plan de communication
- Méthodologie
- Communiquer sur l'amélioration continue de la qualité
- Les outils de communication utilisés par le CMQ : newsletter, journal de la qualité, compte rendu de comité de pilotage, site internet, note de lancement d'un audit, fiche navette…
- Les familles de communication
- Les messages à communiquer et à mettre en avant : engagements, résultats, progressions…
- Le rôle d'animation du référent qualité
- La conduite de réunions (réunions d'information, groupes de travail évaluation interne, projet d'établissement ou groupes projets)
- La prise de parole avec un public
- Les outils pratiques : cartes mentales, brainstorming animation visuelle de performance (AVP)

### *Mises en pratique :*

- *Présentiel : animation d'un sujet en comité de pilotage qualité, animation d'une réunion sous format de jeu de rôle…*
- *Distanciel : (travail intersession) : construction et livraison d'un plan de communication, construction d'une carte mentale :* ***projet d'application V1***
- *Analyse des travaux par le formateur, analyse reprise en présentiel (module 2 – matin)*

## Module 2 : Utiliser les outils informatiques pour communiquer et piloter la démarche qualité (Auto-formation : 7H00 / Présentiel : 7H00 / Travail intersession : 2H00)

- Usages, intérêts et limites des différentes solutions informatiques dans la démarche qualité
- Les logiciels de traitement de texte (Word)
- Les tableurs (Excel)
- Les outils de présentation (PowerPoint, Publisher, Prezi)
- Les fonctionnalités efficaces des logiciels bureautiques pour valoriser et piloter les démarches engagées

### *Mise en pratique – Exemple sous forme d'entraînement à distance :*

- *Dynamiser son plan d'amélioration continue de la qualité sous Excel pour gérer les actions par pilotes, par échéance…*
- *Utiliser rapidement le logigramme sous Word pour formaliser les protocoles & procédures ou schématiser des objectifs et actions d'amélioration…*
- *Gérer un tableau de bord et des indicateurs pluriannuels en comparant les années*

- *Élaborer une liste des documents qualités dynamiques et faciliter leur diffusion interne, automatiser le traitement des données et les calculs dans le cadre d'un audit pratique*

# Module 2 – suite

- Les outils visuels pour valoriser vos documents internes (rapports, projet d'établissement, document de communication…)
- Utiliser les pictogrammes, illustrations, photos, images
- Utiliser les éléments graphiques
- Les sites internet de ressources graphiques gratuites
- Les sites internet pour cartographier des idées, des champs sémantiques
- Les sites internet pour rechercher des modèles de document déjà mis en page

## *Mises en pratique :*

- *En présentiel :*
- *Matin : transformation du plan de communication en outil de communication dans un support de présentation interactif (message construit en interaction 1 et analyse des travaux par le formateur)*
- *Après-midi : présentation en groupe (session d'entrainement : contact avec le public, prise de parole, contenu de l'information) – **Projet d'application V2***
- *En distanciel (travail en intersession) :*
- *Le participant travail en n°2 sur son projet d'application à la lumière du bilan personnalisé – **projet d'application V3***

# Module 3 : Journée retour d'expérience (Présentiel : 07H00)

## *Mise en pratique en présentiel :*

- *Présentation de son projet d'application (V3) au groupe avec prise de parole en public (session d'évaluation)*
- *Évaluation des acquis des compétences selon une grille de critères*
  *(volet 1 : communication de l'information ; volet 2 :Utilisation des outils de l'information)*
  *Avec une sortie bilan complété du formateur pour finaliser la présentation orale et écrite*
- *Finalisation de son projet d'application à la lumière du bilan complété (projet d'application V4)*

# Options Word et Excel (Présentiel : 07H00)

- Voir programme de formation « Outils bureautiques » – Modules 2 et 3

## PUBLIC CONCERNÉ

Référent / Chargé de Mission Qualité expérimenté, en établissement

médico-social - Professionnels Référents Qualité ayant suivi la formation initiale MQS ou similaire - Pré-requis : disposer de connaissances de base Office et Internet

## PROFIL FORMATEUR

Consultants-formateurs spécialisés dans la mise en place de démarche qualité en ESSMS et en communication

## CONTACT

formation@mqs-formation.com

02 99 05 04 43