

THÈME : [LA DÉMARCHE QUALITÉ LA QUALITÉ](#)

DURÉE

5 journées (2 jours d'auto-formation / 3 jours en présentiel)

OBJECTIFS

- Installer une culture de la qualité et faciliter l'implication du personnel en déployant une communication mobilisatrice
- Augmenter l'efficacité du référent/chargé de mission qualité et optimiser le temps dédié à sa mission
- Savoir animer la démarche qualité au quotidien en utilisant des techniques d'animation et de communication adaptées
- Être en mesure d'identifier les ressources informatiques à disposition du référent/chargé de mission qualité et les utiliser au service de la démarche qualité

PROGRAMME

Module 1 : Déployer une communication mobilisatrice sur la démarche qualité (équivalent 2 jours : 1 jour d'auto-formation + 1 jour en présentiel)
Les principes de communication qui contribuent au succès d'une démarche qualité et à sa pérennité

- Définitions
- Les 2 types de communication : verbale et non-verbale
- Le schéma de la communication
- La communication interne
- La communication autour de la démarche qualité
- Le plan de communication

La communication auprès de l'ensemble des acteurs

- Les différents acteurs à informer : usagers, personnel, familles, encadrants, instances...
- Les différents niveaux d'information attendus par les acteurs
- Les familles de communication : la communication orale, écrite, interactive multi-supports

Les outils de communication interne pour faire comprendre la démarche qualité

- Quel type de communication pour la démarche qualité (descendante, ascendante, horizontale) ?
- Les différents outils de communication : newsletter, journal de la qualité, compte rendu de comité de pilotage, site internet, note de lancement d'un audit, fiche navette...
- Les messages à communiquer et à mettre en avant : engagements, résultats, progressions...

Les techniques d'animation du référent qualité

- L'animation de réunions (groupes de travail, évaluation interne, projet d'établissement ou groupes projets)
- L'animation visuelle de performance (AVP)

Module 2 : Utiliser les outils informatiques pour communiquer et piloter la démarche qualité (équivalent 2 jours : 1 jour d'auto-formation + 1 jour en présentiel)

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 Les outils visuels pour valoriser vos documents internes (rapports, projet d'établissement, document de communication...)

- Les éléments graphiques : 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

Module 3 : Journée retour d'expérience (1 jour en présentiel)

Le participant construit au fil des premières journées son « plan d'actions personnel » (PAP)

En fin de module 2, il identifie une à deux actions majeures à mener dans son établissement qu'il restituera en module 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



CONTACT



formation@mqs-formation.com



02 99 05 96 42