



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 communicant 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 / Presentiel : 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 qualifiés 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'entraînement : 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 96 42