

## PROGRAMME DE FORMATION-ACTION

**Opérationnaliser la Démarche Qualité via le référentiel AOCEM  
(Accompagnement-Organisation-Coopération et Management)  
au sein d'un établissement relevant du secteur de l'inclusion sociale**

5 sessions de 2 jours = 10 jours (60h)

### Les objectifs de la formation-action

- ✓ Saisir les enjeux de la mise en œuvre d'une Démarche Qualité au sein d'un établissement relevant du secteur de l'inclusion sociale,
- ✓ Connaître les notions et concepts centraux liés à la Démarche Qualité et appréhender ses implications dans l'organisation et le fonctionnement de l'établissement,
- ✓ Intégrer les principes d'action propres à une Démarche Qualité et leurs liens avec le service rendu aux bénéficiaires de l'intervention,
- ✓ Comprendre et savoir mettre en œuvre la méthodologie d'utilisation du Référentiel Qualité AOCEM, en lien avec les modalités d'intervention de l'établissement,
- ✓ Mobiliser les éléments de connaissance et d'expérience collectifs utiles à la mise en œuvre du Référentiel Qualité.

## Le programme de la formation-action

### Session 1 (2 journées)

#### *Repérer les enjeux relatifs à la mise en œuvre d'une Démarche Qualité au sein de l'établissement*

- La définition des concepts de qualité, de démarche qualité et d'évaluation,
- Le lien entre la Démarche Qualité et l'ensemble des outils mobilisés au sein de l'établissement,
- L'articulation de la Démarche Qualité aux recommandations bonnes pratiques professionnelles émises par l'ANESM,
- La Démarche Qualité et son insertion dans les modalités d'évaluation légales et réglementaires,
- La Démarche Qualité comme levier de l'organisation apprenante,
- Les principes éthiques qui président à la conception et à l'élaboration d'une Démarche Qualité.

### Session 2 (2 journées)

#### *Connaître la méthodologie d'élaboration et de mise en œuvre de la Démarche Qualité*

- L'identification des composantes de la population visée comme point de départ de l'élaboration d'une démarche Qualité,
- L'intégration des caractéristiques générales et spécifiques de la population à la Démarche Qualité
- Le rapport entre l'offre de services proposée, les prestations délivrées et la Démarche Qualité,
- La participation des professionnels à la mise en œuvre de la Démarche Qualité,
- L'association des bénéficiaires de l'intervention à la mise en œuvre de la démarche Qualité,
- L'évaluation continue de la Démarche Qualité mise en œuvre.

### Session 3 (2 journées)

#### *Communiquer sur la démarche Qualité mise en œuvre auprès de l'environnement de l'établissement*

- Les enjeux et les principes clés de la communication externe,
- La promotion des activités et des compétences internes à travers la communication externe de la Démarche Qualité mise en œuvre,

- Le développement d'une politique de communication externe,
- L'adaptation des modalités de communication externe aux différents destinataires,
- L'élaboration collective des outils de communication externe,
- L'évaluation continue de la communication externe mise en œuvre au sein de l'établissement.

#### **Session 4 (2 journées)**

##### ***Intégrer les différents outils relatifs au fonctionnement et à l'organisation de l'établissement dans la Démarche Qualité***

- La définition des outils légaux et réglementaires et leur articulation aux différentes composantes de la Démarche Qualité,
- La construction des outils selon une approche coopérative,
- La différenciation des outils d'analyse en regard des caractéristiques de la population visée et/ou prise en compte,
- L'évaluation continue des outils d'intervention sous l'angle de la Démarche Qualité.

#### **Session 5 (2 journées)**

##### ***Mettre en œuvre le Référentiel Qualité AOCEM spécifique aux modalités d'intervention de l'établissement***

- La définition des notions de référentiel, de processus et de procédure,
- L'adaptation spécifique du Référentiel Qualité AOCEM aux modalités d'intervention mises en œuvre au sein de l'établissement,
- La méthodologie de mise en œuvre du Référentiel Qualité AOCEM, avec intégration des évolutions prévisionnelles de l'activité de l'établissement,
- Les modalités d'évaluation continue du Référentiel Qualité AOCEM.