

Des ressources pour le BTS SP3S...

**BC2 – PARTICIPER AUX PROJETS EN LIEN AVEC LES
ACTIVITÉS DE LA STRUCTURE ET LA DÉMARCHE
QUALITÉ EN VUE D’AMÉLIORER LE SERVICE RENDU**

LES FONDAMENTAUX DE LA DÉMARCHE QUALITÉ AU SERVICE DE L’USAGER

Date de publication : Février 2024

Rédacteur : Habiba Milésie, enseignante de STMS de l’académie de Montpellier

Au regard de la nouvelle réforme du BTS SP3S, le bloc de compétences 2 (BC2) permet de présenter les obligations légales et les outils afin d’améliorer la qualité du service rendu.

La compétence 2.2. “Participer à la mise en oeuvre d’une démarche qualité” permettra aux étudiants d’acquérir précisément des savoirs et savoir-faire dans la conception et la réalisation de la démarche qualité. Cet enseignement vise, à partir d’un enseignement contextualisé, à appréhender les méthodes et outils en lien avec la démarche qualité observées et présentes dans les structures : sanitaires, médico-sociales, de protection sociale.

Ce dossier documentaire a pour objectif d’apporter des ressources mais ne visent pas l’exhaustivité. Les ressources proposées sont uniquement utilisables à des fins pédagogiques. Elles contribuent à l’actualisation des connaissances à partir de pistes de lecture utiles pour appréhender les enseignements.

Des suggestions d’exploitations pédagogiques seront parfois proposées pour permettre aux enseignants une utilisation pertinente de ces ressources. Vous trouverez de multiples ressources actualisées et directement accessibles en ligne (articles, sites, documents professionnels, guides, règlements, référentiels...). La sélection des ressources documentaires proposées permet d’aborder à la fois l’aspect théorique et de développer des compétences à partir de situation concrètes et professionnalisantes au regard des attentes du référentiel de formation du BTS SP3S.

La forme des ressources est indiquée par différents symboles :



Article en ligne



Article de périodique



Rapport, dossier



Site



Vidéo



Ouvrage



Diaporama



Loi

SOMMAIRE

LES FONDAMENTAUX DE LA QUALITÉ AU SERVICE DE L'USAGER

1. APPROCHE CONCEPTUELLE ET HISTORIQUE DE LA QUALITÉ	p.4
2. LES COMPOSANTES DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ	p.6
2.1. Les normes	p.6
2.2. Certification, accréditation et labellisation	p.7
2.3. Les organismes accréditeurs et certificateurs : deux approches distinctes	p.8
2.4. Les différentes mesures du contrôle qualité et de l'assurance qualité	p.9
3. MÉTHODES ET OUTILS DE LA QUALITÉ AU SERVICE DES PROFESSIONNELS	p.10
4. LA QUALITÉ DANS LE SECTEUR HOSPITALIER ET LE SERVICE PUBLIC	p.12
4.1. La certification des établissements de santé	p.12
4.2. Vers une amélioration et une harmonisation des pratiques du service public	p.16
5. LA QUALITÉ DANS LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL	p.17
5.1. Évaluation des ESSMS (établissements et services sociaux et médico-sociaux)	p.17
5.2 La qualité dans le secteur des services à la personne	p.20

LES FONDAMENTAUX DE LA QUALITÉ AU SERVICE DE L'USAGER

« La démarche qualité est un process d'amélioration continue, structuré qui vise à améliorer la qualité de prise en charge, la satisfaction des usagers et la performance globale de toute l'organisation. C'est une démarche volontariste, collective et sur le long terme. [...] La notion de qualité est omniprésente dans les établissements. [...] Les établissements sont impliqués dans cette démarche qualité avec l'évaluation interne et externe. [...] L'intérêt d'une démarche qualité est qu'elle permet de communiquer sur la qualité des prestations. La qualité est vécue au quotidien et les évaluations servent alors à mettre en avant les bonnes pratiques. »¹

1. APPROCHE CONCEPTUELLE ET HISTORIQUE DE LA QUALITÉ



Axess Qualité. [La démarche qualité.](#)

Note de lecture : Le site Axess Qualité propose une définition de la démarche qualité. Il présente les démarches d'amélioration des performances, de conduite du changement, de certification et d'accréditation.



OMS. [Qualité des soins.](#)

Note de consultation : On trouve, sur cette page, une définition assez détaillée de la qualité des soins. Cette page propose des fiches repères sur les services de la qualité des soins et sur la sécurité des patients. L'OMS propose des actions de remédiation et de résolutions autour de la sécurité des patients. Un support vidéo « Qu'est-ce que la qualité des soins de santé ? » illustre et définit ainsi la notion de la sécurité des patients.



GILLET-GOINARD Florence, SENO Bernard. [Le grand livre du responsable qualité.](#) Éditions Eyrolles, collection Références, 2^{ème} édition, 2022, 557 p.

Extrait du résumé de l'éditeur : "Dans cette nouvelle édition actualisée et enrichie, les deux auteurs, forts de leur expérience pratique et théorique de la qualité, vous donnent les connaissances nécessaires pour améliorer et mettre à jour vos compétences :

- Les fondamentaux de la qualité : son histoire, ses enjeux et toutes les étapes d'une démarche qualité réussie.
- Plus de 60 outils et bonnes pratiques présentés et commentés pour travailler sur un diagnostic qualité, la résolution de problème, l'approche processus, la certification ISO 9001. [...]
- Des conseils pratiques pour savoir comment gérer votre équipe au quotidien."



COLLOMP Rémy. [Démarche qualité - Application au sein d'un établissement de santé ou médico-social.](#) Aunege, Université Nice Sophia Antipolis.

Note de visionnage : Rémy Collomp, pharmacien enseignant, propose sous forme d'étude de cas, construite selon le PDCA (Plan Do Check Act), la démarche qualité et son application au sein d'un

¹ Blog QHSE. [ESSMS : Comment gérer son système qualité ?](#) 23 octobre 2023.

établissement de santé ou médico-social. Une courte vidéo présente chaque étape, le support visuel est téléchargeable.

[Des ressources pédagogiques multimédia](#) permettent de faire découvrir, l'essentiel des concepts de la démarche qualité en santé.

“La ressource vise 3 objectifs pédagogiques principaux :

1. Connaître les principes de la démarche qualité [...]
2. Connaître les principes des certifications, accréditations et autres démarches d'évaluation externes [...]
3. Savoir les fondements pour animer une démarche de mise en conformité aux différents référentiels [...]

Une [Map](#) sous le format de carte mentale est proposée, dans la partie introductive, permettant de visualiser l'ensemble de l'étude de cas.

Après la [vidéo de présentation du module](#), vous trouverez deux vidéos :

- La [première](#) (12 min 11) sur la définition de la démarche qualité et ses principes,
- la [deuxième](#) (10 min 58) aborde le PDCA.

Un support de présentation (diaporama), reprenant les éléments évoqués dans les vidéos, est [téléchargeable](#).



PESQUEUX Yvon. [Définition de la notion de qualité, chronologie et fondements de la gestion de la qualité](#). 23 mai 2020, 34 p.

Résumé de l'article : « Après avoir posé la question de la définition de la qualité, ce texte aborde successivement : les étapes chronologiques de la gestion de la qualité ; un focus sur les auteurs de la gestion de la qualité (J. M. Juran, A. V. Feigenbaum, K. Ishikawa, S. Shiba, P. B. Crosby), les notions de loi, valeur, norme, règle, conformité, conformisme, déviance et transgression ; l'amélioration continue (les liens entre la représentation occidentale de l'amélioration continue et la philosophie pragmatique, l'inspiration orientale de l'amélioration continue à partir du taoïsme (la sagesse de la voie). »

Note de lecture : Après avoir défini la qualité, le texte aborde successivement les étapes de gestion de la qualité depuis les notions fondamentales et historiques jusqu'au processus d'amélioration continue.

Piste d'exploitation pédagogique possible

Objectif : Présenter l'évolution de la construction de la qualité

À partir de l'article ci-dessus, il est possible de demander aux étudiants de :

- Présenter les personnages de l'histoire de qualité : Frédéric Winslow Taylor ; Walter Shewart; W. Edwards Deming ; Joseph M. Juran ; Kaoru Ishikawa ; Philip B Crosby ; Armand Vallin Feigenbaum.

La présentation de chaque personne pourra permettre d'identifier leur découverte en matière de qualité et les outils qu'ils ont développés.

- Repérer les éléments les plus pertinents pour la compréhension de l'évolution de la qualité. La présentation pourra prendre la forme d'une frise chronologique, par exemple.



BARBE Laurent. [Démarches qualité : progrès ou asphyxie ? L'exemple du secteur social et médico-social](#). Presses de l'EHESP, Collection Politiques et interventions sociales, septembre 2023, 180 p.

Extrait de la présentation de l'éditeur : “Cet ouvrage mène une analyse détaillée des questions liées à la qualité dans un secteur aux missions particulières. Illustré par de nombreux exemples, il critique

une inadaptation des outils et démarches qui asphyxie les professionnels du social. Il démontre aussi qu'une autre vision de la qualité peut donner de l'oxygène pour mieux se réconcilier avec ce qui fait sens et ainsi motiver les acteurs d'un secteur fragilisé."



Qualité Performance. [Comprendre la \(Nouvelle\) Qualité.](#)

Extrait du site : « France Qualité, de son nom complet Association France Qualité Performance - AFQP - est une association loi 1901 créée en avril 2012. »

Note de lecture: Cet article présente une définition de la qualité et met en évidence ses enjeux. Les principes fondamentaux, les outils de la qualité sont également présentés sur le portail.

6

2. LES COMPOSANTES DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

2.1. Les normes



GRANGER Laurent. [Section Management de la qualité.](#) Manager GO ! 11 juillet 2023.

Note de consultation : Cette page présente divers dossiers en lien avec la politique et l'organisation qualité au sein des structures, les outils, les normes et référentiels, la documentation. Le dossier intitulé "La norme ISO 90001" vous permettra d'explorer les principes de base, les exigences et les bénéfices de cette norme.



ISO.

Note de consultation : Ce site est dédié à présenter l'organisation internationale de normalisation (ISO). On y retrouve plusieurs onglets mettant en évidence les définitions précises des normes, une présentation historique de l'ISO et une présentation de l'actualité récente dans des dossiers multimédias. Vous pourrez y découvrir toutes les normes les plus connues et les plus largement utilisées, ainsi que celles qui traitent des nouveaux défis en matière de qualité.



Infonet. [Les normes ISO, c'est quoi ?](#) YouTube, 21 avril 2021, 1min36.

Note de visionnage : Cette vidéo présente et définit les normes ISO. Le narrateur présente l'historique des normes ISO et apporte un éclairage assez précis les standards des normes ISO. Les objectifs sont décrits précisément à partir des critères (sécurité, production, transport, management, environnement, langues et caractères, qualité, informations géographiques). Le narrateur explique également comment sont rédigées les normes ISO avant la publication officielle sur le site de L'ISO.



ISO. [Ce que les normes ISO font pour vous.](#) YouTube, 10 décembre 2010, 2 min 5.

Extrait de la présentation : "Grâce aux normes ISO, le monde devient plus sûr, plus sain et plus efficace sur bien des plans : de la sécurité alimentaire à l'informatique, de la santé aux nouvelles technologies. Notre environnement, notre économie et notre société doivent faire face à de nombreux défis. L'ISO améliore notre quotidien en mobilisant les meilleures expertises et compétences internationales.

Dans notre monde en constante évolution, les normes ISO aident à stimuler la croissance, à ouvrir de nouveaux marchés et à rendre le commerce plus équitable, notamment dans les pays en développement. Les normes ISO nous aident à relever les défis mondiaux tels que le réchauffement climatique, la sécurité routière, l'énergie et la responsabilité sociétale.

L'ISO est le plus grand élaborateur de Normes Internationales d'application volontaire au monde. Avec à son actif plus de 18 000 normes couvrant pratiquement chaque aspect de la technologie et des affaires, depuis plus de 60 ans, un réseau d'organismes de normalisation dans 163 pays, travaille en partenariat dans le monde entier. L'ISO renforce la confiance : pour aujourd'hui, pour demain et pour l'avenir."

2.2. Certification, accréditation et labellisation



COFRAC. [Certification et accréditation : quelles différences ?](#)

Note de lecture : Le site du COFRAC dédie cette page à l'explicitation des termes d'accréditation et de certification. L'article permet de comprendre la signification des deux approches qui restent bien distinctes malgré une réelle complémentarité.



COFRAC. [L'accréditation en images](#). YouTube, septembre 2016, 2 min 55.

Note de visionnage : Cette vidéo présente l'accréditation à partir d'exemples de la vie courante. L'accréditation est définie et très bien illustrée.



AFNOR. [Label Excellence de Service](#).

Note de lecture : Cette page présente la notion de label d'excellence de service. Vous trouverez sur cette interface des liens utiles vers des supports vidéos et des documents en lien avec la norme européenne Excellence de service.

Extrait : « Le label intègre les trois dimensions de l'excellence de service : **relationnelle** (management de la qualité), **opérationnelle** (management de la relation), et **managériale** (management de l'esprit de service). »



BLANC Natacha, LEONARD Jean-Maxime, ODIENNE Patrick, ROCHEFORT Serge. [Le label : une démarche qualité](#). In *Cahiers de l'action*, 2010/4, n°30, pp.45-59.

Note de lecture : Cet article, disponible sur CAIRN, apporte des définitions sur la charte qualité. Les auteurs proposent des illustrations à partir de la charte enfance-jeunesse et l'accueil de mineurs.



Préfète du Rhône. [Démarche qualité - Qual-e-pref : votre préfecture s'engage pour mieux vous accompagner les usagers](#).

Extrait de l'article : "Depuis janvier 2023, 100 % des préfectures, sous-préfectures dotées d'un centre d'expertise de ressources et de titres (CERT) et de hauts commissariats ont obtenu le label Qual-e-pref, symbole d'une amélioration des services, plaçant l'utilisateur au cœur des objectifs. [...] [Ce nouveau Label

Qual-e-preff] vise à créer une dynamique d'amélioration continue des services, en récompensant les préfectures qui placent l'utilisateur au cœur de leurs préoccupations."

Note de consultation : Cet article permet de connaître les critères retenus pour le label de qualité sur l'accueil des usagers dans un service déconcentré de l'État.



Agence du numérique en santé. [Les solutions labellisées e-santé](#). 18 janvier 2021.

Introduction de l'article : « Le label atteste de la conformité à un corpus d'exigences des solutions que les éditeurs ont présentées à la labellisation. »

Note de consultation : Dans le cadre du soutien à l'informatisation des maisons et centres de santé, l'Agence nationale du numérique propose aux éditeurs de logiciels d'obtenir le label e-santé « logiciel Maisons et Centres de santé » permettant aux professionnels de santé au sein des structures d'identifier les solutions logicielles adaptées à leurs besoins.



Codeps des Bouches du Rhône. [Dispositif de labellisation et concours national « Droits des usagers de la santé » 2021](#).

Note de consultation : Le label « Droits des usagers de la santé » est consigné dans un cahier des charges. Il vise à valoriser et à mettre en lumière les expériences exemplaires et les projets innovants en matière de promotion des droits des patients. C'est un outil d'animation territoriale de la démocratie sanitaire et de valorisation des initiatives locales.

2.3. Les organismes accréditeurs et certificateurs : deux approches distinctes



Infonet. [L'AFNOR, c'est quoi ?](#) Youtube, 2 mars 2021, 1 min 49.

Note de visionnage : Cette courte vidéo met en évidence le rôle précis de l'Association Française de normalisation (AFNOR). Reconnue par les pouvoirs publics, qui ont confié au Ministère chargé de l'industrie un rôle de coordination interministérielle et de contrôle, l'AFNOR est le noyau central du système français de normalisation. Rassemblant autour d'elle tous les grands acteurs socio-économiques, elle est à l'écoute de leurs besoins et collabore étroitement avec les entreprises. Le narrateur explique que la norme AFNOR en tant que telle n'existe pas mais qu'elle développe une collection de normes et de certifications répondant aux objectifs stratégiques de chaque entreprise ou institution.



[AFNOR](#).

Note de consultation : L'AFNOR (association française de normalisation) est l'organisation qui représente la France auprès de l'Organisation internationale de normalisation et du Comité européen de normalisation. Le site du groupe AFNOR propose un onglet « [Actualités](#) » permettant d'accéder chaque semaine à des articles, des podcasts, des fiches de présentation. Un onglet « [Thèmes & marchés](#) » vous permettra de naviguer et de consulter les données en ligne sur différentes thématiques. Par exemple, l'onglet « [Santé, sécurité et qualité de vie au travail](#) » est consultable et exploitable à titre d'illustration pour identifier les différentes normes en lien avec la sécurité au travail.



Métrologie légale et industrielle. [Le COFRAC](#) (Comité français d'accréditation). 1^{er} juin 2021.

Note de consultation : Le ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique propose un site intitulé « Métrologie légale et industrielle ». Ce site est une interface intéressante présentant le comité Français d'accréditation dans son intégralité. Un lien vers le décret du 19 décembre 2008 est disponible.



Note de consultation : Association chargée de délivrer les accréditations aux organismes intervenant dans l'évaluation de la conformité en France, le COFRAC (Comité français d'accréditation) propose un site en ligne. Ce site permet de découvrir la [feuille de route](#) du COFRAC, son organisation, ses [publications](#) et toute l'[actualité](#) liée à l'accréditation et certification. Une page est dédiée à l'évaluation des bonnes pratiques. Deux enquêtes(2022, 2021) sont disponibles et pourraient faire l'objet d'une analyse bilan lors d'un travail avec les étudiants.

2.4. Les différentes mesures du contrôle qualité et de l'assurance qualité



OLIVERA Gus. [Quelle est la différence entre l'assurance qualité et le contrôle qualité ?](#) Soft Expert Blog, 30 août 2020.

Introduction de l'article : *“Beaucoup croient que la garantie et le contrôle de la qualité sont la même chose. Mais dans la pratique (et en théorie), ils sont un ensemble très différent d'activités. Chacun a son propre objectif et des objectifs spécifiques définis. Et vous, connaissez-vous la différence entre l'assurance de la qualité et le contrôle de la qualité ? Consultez notre infographie.”*



Infonet. [Contrôle qualité](#). 28 décembre 2022.

Note de lecture : Cet article propose une définition précise du contrôle qualité et permet de comprendre la différence avec l'assurance qualité. La procédure du contrôle qualité est également décrite (rôle et procédure).



Forcomed. [Webinaire - Assurance obligatoire de la qualité : comment faire ?](#) 7 février 2022, 24 min 22.

Note de visionnage : Ce webinaire sur l'assurance qualité dans les services d'imagerie médicale propose un retour sur les fondamentaux comme la définition de la qualité, à partir de l'article 1333-70 du code de la santé publique, les enjeux et de l'investissement qualité dans les services d'imagerie médicale.



Infonet. [Un audit, c'est quoi ?](#) YouTube, 18 mai 2021, 1 min 59.

Note de visionnage : Cette vidéo présente la définition de l'audit et des différents types d'audits. Elle aborde la différence entre l'audit externe et interne.

3. MÉTHODES ET OUTILS DE LA QUALITÉ AU SERVICE DES PROFESSIONNELS



Agence universitaire de la Francophonie. [Les méthodes et les outils de la qualité en santé](#). 29 p.

Note de consultation : Dossier qui présente quelques méthodes et outils de la démarche qualité. Des références bibliographiques sont également proposées.

10



7 shapes. [Méthode PDCA et principe de la roue de Deming](#). YouTube, 20 avril 2022, 1 min 05.

Note de visionnage : Ce support vidéo présente très brièvement "la méthode PDCA : Plan, Do, Check, Act qui est représentée graphiquement par la roue de Deming, inspirée du nom de son inventeur."



ISO 9001. [Les outils de la qualité](#),

Introduction de l'article : « Cette page est consacrée aux outils de la qualité : un ensemble de méthodes et de techniques d'analyse d'une situation, de diagnostic ou de résolution de problème. Ces instruments s'avèrent simples d'utilisation et très efficaces pour améliorer l'organisation en entreprise. Souvent issus du management américain et japonais, leur approche pragmatique permet une mise en place rapide et génère des effets concrets. »



Objectif BTS Hachette. [Les Clés de la réussite - Le diagramme de Pareto](#). YouTube, 12 mars 2019, 3 min 21.

Note de visionnage : Cette vidéo brève définit le diagramme de Pareto. Elle présente plusieurs étapes : établir la liste des causes principales liées à un problème soulevé, noter la fréquence des causes, trier les causes par ordre de fréquence décroissantes et calculer les fréquences cumulées puis les représenter graphiquement en apportant des éléments d'interprétation issus de l'analyse des graphiques.



GRANGER Laurent. [Savoir utiliser le diagramme d'Ishikawa](#). Manager go ! 20 juillet 2023.

Note de lecture : Cet article propose une définition de l'outil, les principales étapes de construction de l'outil. Un exemple est associé à la description afin de faciliter la compréhension de l'usage de l'outil.



Objectif BTS Hachette. [Les clés de la réussite - Le diagramme d'Ishikawa](#). YouTube, 12 mars 2019, 3 min 31

Note de visionnage : Cette vidéo brève définit le diagramme d'Ishikawa, ses usages et en présente l'intérêt. Cet outil permet d'avoir une vision d'ensemble propice à la résolution de problématiques. La vidéo présente la méthode pour construire le diagramme.



DGAFP, ANACT. [Guide de la qualité de vie au travail - Outils et méthodes pour conduire une démarche qualité en QVT](#). 2019, 54 p.

Extrait de l'avant-propos : « Ce guide méthodologique a été réalisé dans le cadre de la convention de partenariat entre la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) et

l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact). Il s'agit d'un outil d'aide au lancement, à la mise en œuvre et au suivi d'une démarche qualité de vie au travail (QVT) à destination des acteurs de la fonction publique. Conçu pour l'action, il apporte des connaissances fondamentales sur la QVT, des méthodes, des outils et des exemples concrets de mise en œuvre. Il s'agit d'un outil qui ne nécessite pas au préalable d'être un spécialiste de la QVT.

Une première partie présente les principes et repères de la démarche QVT. Dans une seconde partie qui détaille les quatre étapes de la démarche QVT, trois types de fiches visant à la mise en œuvre opérationnelle des démarches sont proposés : des fiches « méthode » qui reprennent chaque étape de la démarche ; des fiches « outil » qui développent les outils habituellement utilisés dans ces démarches ; des fiches « exemple » qui illustrent les étapes par des exemples tirés d'expériences issues



Direction interministérielle de la transformation publique. [Réaliser une enquête de satisfaction - Le guide pratique de la DITP](#). 5 avril 2022.

Extrait de la présentation du guide : *“L'évaluation de la satisfaction des usagers est un outil essentiel au pilotage d'une organisation et à la mesure de la qualité du service rendu. Au-delà de l'intérêt évident pour l'utilisateur, étudier la satisfaction des particuliers et des entreprises présente de multiples vertus pour les services publics : détecter les dysfonctionnements, prioriser les actions d'amélioration, suivre l'impact des mesures prises...”*

Note de lecture : La Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) propose un guide pratique pour construire une enquête de satisfaction.

Ce guide de bonnes pratiques accessible en ligne présente les étapes de l'enquête de satisfaction à partir de l'utilisation du questionnaire d'enquête.



Ministère des Solidarités et de la Santé, ANACT/ARACT. [Guide pratique : Démarche qualité de vie au travail dans les établissements médico-sociaux](#). Mars 2021, 62 p.

Note de lecture : Ce guide pratique porte sur la qualité de vie au travail (QVT) et propose des exemples concrets sous forme de fiches pratiques courtes qui reprennent les étapes et jalons de la démarche QVT. Ce guide présente également des outils méthodologiques pour la conduite de projet. Il se veut le plus accessible, pratique et opérationnel possible.

Il est structuré en trois livrets puis en fiches décrivant chacune un thème et/ou une méthode.

Ce guide s'appuie sur des exemples issus du secteur et offre un outillage opérationnel et concret, intéressant pour les enseignements.



BAKOUNINE Serge. [Panique à la maison de retraite](#). Dailymotion, 2014, 13 min 37.

Note de visionnage : Yvon MOUGIN et Serge GUILLEMIN présentent le Murder game « Panique à la maison de retraite » permettant la formation des auditeurs croisés. Ce jeu a été conçu par le MFQ (Mouvement Français pour la Qualité) Franche Comté pour former à la technique d'audit interne avec simulation de l'audit. Ce jeu se situe dans un EHPAD et se déroule sur une journée mettant en jeu des personnages autour d'un scénario réaliste permettant de réaliser un audit qualité.

Le Kit de complet est téléchargeable sur le lien suivant : <http://clubaic.mfq-fcasso.fr/panique-a-la-maison-de-retraite>

“Ce jeu est diffusé gratuitement sur demande à toute personne souhaitant l'expérimenter. Le téléchargement est protégé par mot de passe pour éviter que des joueurs ne téléchargent le jeu avant la journée de pratique, ce qui enlèverait beaucoup d'intérêt à cet exercice (faire la demande à

serge.guillemin@grandbesancon.fr en précisant dans quel cadre vous souhaitez utiliser ce jeu et vous recevrez un lien de téléchargement – attention, il ne s'agit pas d'un robot... donc ne soyez pas trop impatient(e)).”



Fernandez Alain. [Outils qualité pour manager](#). 5 mai 2022.

Introduction de l'article : « *Panorama des principaux outils et techniques qualité pour le manager. Ils sont utilisés au sein des entreprises qui ont bien compris l'importance d'une démarche collective pour résoudre les problèmes et dynamiser la créativité et l'innovation en groupe.* »



CAF Touraine. [Enquête de satisfaction des services CAF](#). Satis'Actions, 2019, 4 p.

Note de lecture : La CAF de Touraine propose une enquête détaillée sur la satisfaction des usagers. Les éléments impactant la satisfaction globale des usagers sont clairement présentés. Ces différents éléments recensés peuvent être réexploités dans le cadre de travaux pratiques en BC2.

Extrait de l'enquête : « *Le baromètre de satisfaction a pour objectif de rendre compte de la qualité des services rendus aux usagers par leur Caf. [...] Au total, 87 695 allocataires au niveau national et 848 pour la Caf Touraine ont répondu à cette enquête à l'automne 2019, soit par Internet, soit par téléphone.* »

4. LA QUALITÉ DANS LE SECTEUR HOSPITALIER ET LE SERVICE PUBLIC

4.1. La certification des établissements de santé



HAS. [Découverte d'une nouvelle certification](#). 13 octobre 2020.

Note de consultation : L'HAS propose, dans le cadre de la réforme de certification des établissements de santé, une page dédiée à la présentation de la nouvelle certification qui remplace le V2014. Dans laquelle vous trouverez l'ensemble des fondements de la certification des établissements de santé pour la qualité des soins. Les enjeux de cette certification et les changements structurels sont également mis en avant.



HAS. [La certification des établissements en santé pratique](#). YouTube, 29 janvier 2021, 9 min 54.

Présentation de la vidéo : « *Modalités opérationnelles de la certification des établissements de santé pour la qualité des soins, présentées par Anne Chevrier, cheffe du service certification des établissements de santé, Haute autorité de santé.* »



HAS. [Certification des établissements de santé pour la qualité des soins](#). Manuel, 2023, 318 p.

Extrait du manuel (p.20) : « *La démarche de certification des établissements de santé a débuté il y a 20 ans. Elle s'inscrivait dans le cadre d'une volonté générale- en France et à l'international, dans le domaine sanitaire comme d'autres secteurs d'activité - de sécuriser au mieux les processus de production. Elle répondait également à une attente légitime de plus grande transparence sur la qualité du service rendu, pour les patients et leurs représentants, pour les pouvoirs publics et pour les*

professionnels de santé. Elle a permis de stimuler une démarche collective visant l'amélioration de la qualité et de la sécurité. »

Note de lecture : La lecture du référentiel constitue le socle du dispositif de la certification. Dans ce référentiel, sont listés des critères à satisfaire par l'établissement de santé. On y retrouve les niveaux d'exigence, les points sur la visite et la méthode de diffusion des résultats. Des fiches pratiques opératoires sont présentées et cela facilite véritablement la lecture des documents. Un lexique très complet vient également éclairer le lecteur.



CHEVRIER Anne, GRENIER Catherine. [La nouvelle certification des établissements de santé pour la qualité des soins « Patients, soignants, un engagement partagé. Risques & qualité, Volume XVIII, n°1, 2021, pp.11-15.](#)

Résumé de l'article : « *Après 20 ans de déploiement de la certification dans l'ensemble des établissements de santé pour la qualité des soins, la Haute Autorité de santé a développé une nouvelle version avec des orientations plus médicales, permettant de mieux prendre en compte le résultat de la prise en charge du patient. Elle a aussi créé une version simplifiée et adaptée aux évolutions du système de santé, coconstruite avec les professionnels de santé et les représentants des usagers, avec pour objectif un engagement partagé des patients et des soignants pour le développement continu de la qualité des soins dans les établissements de santé. »*



AP-HP Université Paris-Saclay. [3 minutes pour comprendre la méthode du patient-traceur.](#) YouTube, 26 novembre 2015, 3 min 16.

Présentation sur YouTube : « *Une analyse en équipe du parcours du patient, de son arrivée à sa sortie. Associer le patient à l'analyse de sa prise en charge en le questionnant pendant son hospitalisation, c'est le principe du patient-traceur. Cette méthode constitue l'un des moyens utilisés par les experts visiteurs pour évaluer le niveau de qualité atteint par les hôpitaux lors de la prochaine visite de certification. En réunissant tous les professionnels qui ont participé à la prise en charge d'un patient donné, cette méthode permet une analyse détaillée des différentes étapes de la prise en charge.* »



RéPias Prévention Infection. [Interview - Anne CHEVRIER : nouveau manuel de certification HAS.](#) Youtube, 11 février 2021, 11 min 33.

Note de visionnage : Cette vidéo est un extrait d'interviews de Anne Chevrier, responsable du service de certification des établissements de santé à la HAS. Elle explique le contexte lié à l'évolution de certification des établissements de santé. Elle évoque les recommandations pour des conditions de travail convenables. Elle met en évidence les nouvelles orientations liées à cette nouvelle certification, notamment avec une nouvelle structuration en passant d'une culture de moyen vers une culture de résultats, et l'option de pertinence vers le patient et de simplification des procédures et maîtrise des risques dans le cadre d'une démarche qualité.



HAS. [La certification des établissements de santé pour la qualité des soins](#). 1^{er} décembre 2020, 33 p.

Note de lecture : Ce diaporama présente les grandes lignes de la certification des établissements de santé pour la qualité des soins. Les orientations de la nouvelle certification y sont décrites ainsi que ces enjeux. Le support présente également de façon détaillée le manuel de certification en mettant en évidence le compte qualité et les indicateurs de l'évaluation des établissements de santé.



HAS. [Certification des établissements de santé pour la qualité de soins. Les critères impératifs : témoignages des professionnels](#). Mai 2023, 7 p.

Note de lecture : "Parmi l'ensemble des critères utilisés par les experts-visiteurs mandatés par la HAS pour évaluer la qualité des soins au sein d'un établissement de santé, 17 sont des critères impératifs. Ces critères constituent l'une des exigences fondamentales pour être certifié."

Note de lecture : L'HAS propose des témoignages de professionnels au regard des différents critères notifiés par L'HAS.



HAS. [L'implication des représentants des usagers](#). Manuel : Certification des établissements de santé, 2023, pp.272-280.

Note de consultation : Extraites du manuel de certification des établissements de santé, ces fiches pratiques apportent un éclairage sur les éléments de contexte et les enjeux relatifs à l'implication des représentants des usagers dans la certification. Elles donnent également les informations visant à s'approprier la place et le rôle des représentants des usagers dans la certification pour la qualité des soins.



HAS. [Dispositif e-Satis](#). YouTube, 15 novembre 2016, 3 min 50.

Extrait de la présentation : "E-Satis est un dispositif de la HAS pour recueillir le niveau de satisfaction des patients hospitalisés. Recueillir la satisfaction des patients est aujourd'hui incontournable pour mesurer et améliorer la qualité des soins dans les établissements de santé. C'est pourquoi - après plusieurs années d'expérimentation menée par le ministère chargé de la santé - la HAS a débuté le recueil de l'enquête nationale « e-Satis » [...] afin de mesurer en continu, de manière fiable et contrôlée, l'expérience et la satisfaction des patients hospitalisés."

Note de visionnage : L'intérêt de ce support est de comprendre l'usage du dispositif e-Satis au sein des services de soins par les professionnels du secteur médical ou paramédical.



HAS. [Guide méthodologique : Dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients : e-Satis](#). Septembre 2019, 52 p.

Extraits du document : « Ce document présente la méthodologie de développement et de validation du dispositif de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés, appelé « e-Satis ». Il décrit les principales étapes menées par la HAS pour produire un indicateur de résultat issu du point de vue du patient. [...]

Le dispositif national e-Satis permet la production des 1^{ers} indicateurs de résultats issus d'une évaluation du service rendu du point de vue des patients ET communs à tous les établissements de santé français. Ils viennent compléter les indicateurs issus d'une évaluation par les professionnels. »

Note de lecture : Ce guide méthodologique permet de traiter les aspects fonctionnels de l'usage de l'outil e-Satis par les équipes de soins. Il a pour principal objectif de faciliter la mise en place d'un dispositif de recueil de la satisfaction des patients par questionnaire, pour l'intégrer dans le fonctionnement régulier des équipes. Il s'agit dans cette exploitation pédagogique, avec les étudiants, d'explorer les différentes dimensions de l'outil E. SATIS.

Pistes d'exploitation pédagogique possibles

Objectif : Contrôler l'efficacité de procédures, de traçabilité, de mise en oeuvre d'outils d'évaluation

Il s'agit dans cette exploitation pédagogique d'explorer les différentes dimensions de l'outil e-Satis. Il peut être demandé aux étudiants de :

- Présenter l'origine de la mise en place du dispositif e-Satis et son contexte réglementaire.
- Préciser les objectifs du dispositif e-Satis.
- Rechercher des exemples d'enquêtes de satisfaction des usagers proposés par d'autres structures sanitaires.
- Indiquer les indicateurs spécifiques relevés et développés par le dispositif e-Satis.
- Caractériser la démarche de conception de l'enquête du dispositif e-Satis.
- Indiquer les limites possibles de cette démarche.
- Expliquer le devenir de l'ensemble des données recueillies à travers l'enquête menée par la HAS.
- Présenter les perspectives du dispositif e-Satis.

Il est possible également de demander aux étudiants de préparer un support d'évaluation qui permettra d'apprécier la satisfaction des patients lors d'un séjour hospitalier.



QualiREL santé. [Certification des établissements de santé pour la qualité des soins. Accompagnement des établissements sanitaires](#). 11 janvier 2024.

Extrait de l'article : "Afin d'aider les établissements sanitaires dans l'appropriation et la mise en œuvre de la procédure de certification, l'association QualiREL Santé (Structure Régionale d'Appui) à la qualité et la sécurité des soins) propose à ses adhérents des outils et des ressources élaborés au niveau national par la FORAP, et au niveau régional par QualiREL Santé."

Note de lecture : Cet article propose des fiches outils, des vidéos explicatives, des fiches mémo FORAP sur les critères impératifs et une présentation vidéo de l'outil FORAP (Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques en santé).



HAS. [Les enjeux de la certification pour la qualité des soins - Catherine Geindre](#). YouTube, 25 novembre 2020, 2 min 12.

Note de visionnage : Au cours de cette vidéo, Catherine Geindre, membre du Collège de la HAS, explique l'objet de cette nouvelle démarche de certification. Elle évoque tous les nouveaux aspects permettant de simplifier les outils et les méthodes tout en favorisant les parcours de soins sur un territoire donné.

4.2. Vers une amélioration et une harmonisation des pratiques du service public



Direction interministérielle de la transformation publique. [Services + - Améliorer la qualité des services publics au plus près des usagers](#). Juin 2021, 13 p.

Présentation de la DITP : *“Comment mesurer et analyser les besoins des usagers pour améliorer la qualité du service public ? Comment proposer des actions d'amélioration efficaces et capables d'évoluer dans la durée ? Pour accompagner les acteurs publics dans la formulation de leurs réponses aux usagers, la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) a élaboré un guide qui recense les étapes incontournables de la démarche d'écoute et d'amélioration continue, pierre angulaire du programme Services Publics +.”*



Direction interministérielle de la transformation publique. [Services publics + - Améliorer la qualité des services public au plus près des usagers - Boîte à outils](#). Novembre 2022, 52 p.

Extraits de la présentation de la DITP : *“Dans le cadre du programme Services Publics +, les administrations et les opérateurs de l'État se sont engagés à mettre en place des dispositifs d'écoute de leurs usagers. La DITP les accompagne dans le choix et la mise en œuvre de ces dispositifs, destinés à mesurer la qualité de service, et la satisfaction des usagers, au regard des engagements du programme.”*

“Cette boîte à outils a été réalisée pour vous permettre d'aller plus loin sur chacune des étapes de l'amélioration continue. Elle vient en complément du livret des incontournables de l'amélioration continue. Elle a vocation à évoluer, et complétée sur la base des retours et besoins des usagers.”



FORAP.

Extrait de la présentation du site : *“La FORAP a pour principales missions de représenter les structures régionales d'appui (SRA) auprès des institutions nationales (partenariat formalisé avec la HAS) de coordonner des actions en mutualisant des compétences et des outils sur la qualité et la sécurité en santé, et de faciliter la conduite de projets de recherche nationaux et internationaux.*

Les structures régionales d'appui à la qualité des soins et la sécurité des patients sont regroupées au sein de cette Fédération. Chaque SRA a pour mission de soutenir et d'accompagner les établissements et les professionnels de santé de sa région dans leur démarche qualité et gestion des risques (par exemple l'accompagnement dans le dispositif régional des évènements indésirables graves associés aux soins).”

Note de consultation : Le site de la FORAP est un site incontournable à connaître en matière de qualité. Des cartes interactives présentant les structures régionales d'appui sur tout le territoire sont décrites et présentées.

5. LA QUALITÉ DANS LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

5.1. Evaluation des ESSMS (établissements et sociaux et médico-sociaux)



Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. JORF, 3 janvier 2002

Extrait de la présentation de la loi : "L'adoption de la loi du 2 janvier 2002 régissant le secteur social et médico-social a introduit un certain nombre d'avancées en mettant l'utilisateur au cœur du dispositif. La loi donne obligation aux structures sociales et médico-sociales d'évaluer la qualité de leurs prestations. La loi donne obligation aux structures sociales et médico-sociales d'évaluer la qualité de leurs prestations. Les modalités de mise en œuvre de ces exigences sont précisées par le Conseil National de l'évaluation sociale et médico-sociale."



HAS. [Cahier des charges applicable aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS](#). 12 mai 2022, 16 p.

Note de lecture : Ce cahier des charges permet de définir les exigences spécifiques, complémentaires à la norme d'accréditation, auxquelles tout organisme souhaitant être autorisé à procéder aux évaluations des établissements et services sociaux et médico-sociaux, prévues par l'article L. 312-8 du Code de l'action sociale et des familles, doit se conformer.



HAS. [Référentiel et Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS - Avertissement pour leur bon usage](#). 2 p.

Note de lecture : L'HAS publie un avertissement du bon usage du manuel d'évaluation des ESSMS. La Commission en charge du social et du médico-social (CSMS) fixe les orientations et valide les travaux de la direction de la qualité de l'accompagnement social et médico-social. L'intérêt de cette publication est de comprendre que la HAS informe et évalue les ESSMS selon les critères préalablement signalés.



ARS Bretagne. [Nouveau dispositif des évaluations de la qualité dans le secteur médico-social](#). 26 décembre 2023.

Introduction de l'article : « L'évaluation des ESSMS a pour objet d'évaluer la qualité des prestations qu'ils délivrent aux personnes accueillies. Elle consiste en une appréciation réalisée par un tiers extérieur indépendant de la structure nommé « organisme accrédité » lors d'une visite au sein de l'ESSMS. »

Note de consultation : Cette page vous permettra de consulter le nouveau dispositif d'évaluations, le référentiel commun et les méthodes d'évaluation. Vous y trouverez une boîte à outils et la dernière conférence de la HAS sur le nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS. Vous pouvez également télécharger de nombreux documents et autres liens utiles afin de faire réfléchir les étudiants sur les méthodes, les outils les plus pertinents pour faire évoluer positivement leur pratique en matière de démarche qualité.

Piste d'exploitation pédagogique possible

Objectif : Identifier les étapes de l'évaluation

- À partir de la page du site de l'ARS de Bretagne, il est possible de repérer et identifier les différentes étapes à mettre en place pour améliorer la qualité des accompagnements, à partir du nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS.
- Les étudiants peuvent également présenter le processus, le choix et l'élaboration d'un référentiel aux différentes étapes nécessaires à l'évaluation interne.

Pour aller plus loin : Les étudiants pourraient repérer et proposer des méthodes et outils pour l'organisation, la mise en place d'une démarche qualité (ex : groupe de pilotage) ; l'animation et la communication autour de la démarche d'évaluation ; la gestion documentaire nécessaire ; la mesure de la satisfaction des usagers ; la résolution de problèmes...



EHPAD Résidence Puy Martin. [Notre démarche qualité.](#)

Note de consultation : Le site offre la possibilité de découvrir un exemple complet de démarche qualité au sein d'un EHPAD. Cet article présente les objectifs, les engagements de l'EHPAD en matière de qualité. Les évaluations interne et externe sont décrites. Le dernier rapport d'évaluation interne est proposé à la consultation. Le CPOM (Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens) et le projet de l'établissement sont rigoureusement décrits. On retrouve également tout le volet de l'enquête avec des exemples d'outils d'évaluation ainsi que des éléments sur la gestion des risques.



EHPAD Résidence Puy Martin. [Évaluation interne 2019 - Rapport.](#) 45 p.

Note de consultation : Ce rapport d'évaluation interne de l'EHPAD Puy Martin met en évidence le cadre réglementaire de la démarche d'amélioration continue de la qualité au sein de la structure. Élément majeur de la politique institutionnelle, le rapport se base sur les différentes réflexions collectives engagées notamment lors de l'élaboration du CPOM, les valeurs et le projet de l'établissement. La méthodologie employée est rigoureusement décrite.

Les résultats ainsi que les perspectives envisagées peuvent être exploités lors d'un travail de groupe.

Piste d'exploitation pédagogique possible

Objectif : Présenter les étapes du pilotage de l'évaluation interne de l'EHPAD.

- À partir du rapport consultable en ligne, il est possible de repérer et présenter les principales valeurs engagées par l'établissement pour améliorer la qualité des accompagnements.
- Les étudiants pourrait présenter les points spécifiques d'amélioration repérés par le comité de pilotage de la qualité. On peut en effet envisager un travail de groupe sur le repérage des points sensibles et significatifs mis en évidence dans le rapport d'évaluation. Ce premier travail serait complété par la présentation des outils d'évaluation utilisés par le comité de pilotage. Il serait également intéressant de proposer une analyse croisée du protocole avec les axes de recommandation de la HAS.



Fédération nationale des CREAI (Centres Régionaux d'Études, d'Actions et d'Informations). [Démarche qualité : la réforme en vigueur](#). Décryptage, mai 2022, 12 p.

Extrait de la présentation de la publication : *“La publication bimestrielle du réseau des CREAI fait le point sur l'ensemble de la réforme et ses conséquences sur vos démarches qualité. Les démarches qualité au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), instaurées par la Loi du 2 janvier 2002, connaissent depuis 2018 de nombreuses évolutions : intégration de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) au sein de la Haute Autorité de Santé (HAS), réforme des démarches d'évaluation, des calendriers d'évaluation, création d'un référentiel commun d'évaluation...”*



HAS. [Le référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux](#). 8 mars 2022, 26 p.

Extrait de la présentation de la HAS : *“Le nouveau dispositif d'évaluation construit par la HAS s'appuie désormais sur un référentiel national commun à tous les ESSMS centré sur la personne accompagnée. C'est le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation.”*

Extrait du référentiel : *“[Le référentiel] répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation afin d'en faciliter l'appropriation tant par :*

- les ESSMS, leurs professionnels, les personnes accompagnées et leurs représentants. Ils pourront s'appuyer sur le référentiel pour réaliser leurs auto-évaluations de manière autonome et s'en servir comme outil de pilotage de leur démarche d'amélioration continue de la qualité ;
- les organismes autorisés à réaliser des évaluations en ESSMS, qui l'utiliseront comme outil de référence dans la conduite de la visite d'évaluation.

Il a fait l'objet d'une élaboration concertée et d'une construction partagée entre la HAS, les professionnels du secteur social et médico-social, les personnes accompagnées ou leurs représentants.”



HAS. [Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux](#). 8 mars 2022, 218 p.

Extrait du communiqué de presse de la HAS : *“A partir d'une approche centrée sur la personne accompagnée, ce nouveau référentiel vise à évaluer comment l'expression de ses attentes et souhaits est prise en compte et comment son implication dans la construction de son projet d'accompagnement est favorisée. Il a également pour objectif de permettre à chaque structure d'impulser une dynamique et ainsi de favoriser un accompagnement de qualité, en mobilisant les équipes autour du projet des personnes accompagnées, renforçant ainsi le sens donné à leur travail au quotidien.*

Fruit d'une large concertation menée auprès des structures, des professionnels et des personnes accompagnées, le nouveau référentiel de la qualité pose le premier cadre commun d'évaluation de la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées.”



LEVY Gérard, OZIER LAFONTAINE Louis-Félix. [Démarche qualité et évaluation dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux](#). 2018, 118 p.

Note de consultation : Cette publication simple et pratique est destinée à aider les ESSMS à organiser leur démarche qualité au sein des différents services. Le modèle SQSMS « Système Qualité en Secteur Social et Médico-social » a été élaboré par les auteurs et mis en œuvre dans de nombreux établissements. Des outils et des éléments d'organisation sont proposés de telle sorte qu'ils puissent satisfaire aux critères d'évaluation interne et externe.

20



HAS. [Recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour le secteur social et médico-social](#). Guide méthodologique, 1^{er} décembre 2020, 25 p.

Extrait du guide : « *Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) pour le secteur social et médico-social sont des propositions développées méthodiquement pour permettre aux professionnels du secteur de faire évoluer leurs pratiques afin d'améliorer la qualité des interventions et de l'accompagnement.* »

Note de consultation : Ce guide méthodologique permet de découvrir les éléments de pilotage et de cadrage, la méthode de « consensus simple » et la méthode de « consensus par cotation ».



HAS. [ESSMS : Le point sur le nouveau dispositif d'évaluation](#). Conférence HAS, 9 mai 2022, 38 p.

Note de consultation : Le diaporama met en évidence les fondements de l'évaluation des ESSMS ainsi que les orientations stratégiques. Ce support permet de découvrir les domaines couverts par le référentiel d'évaluation, le système de cotation des ESSMS lors de l'audit et l'échéancier des visites d'experts lors d'audits externes.

5.2. La qualité dans le secteur des services à la personne



Les services à la personne. [La qualité dans le secteur des services à la personne](#).

Note de consultation : Le Ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique met en ligne un portail d'informations sur les services à la personne.

Cette page, dédiée à la démarche qualité des services à la personne, propose une définition de la démarche qualité dans le secteur des services à la personne. Elle présente les attentes de la charte nationale qualité des services à la personne et met en évidence les quatre référentiels de certification de services dans ce secteur (NF service, Qualisap, Qualicert, CAP'handeo-SAPv3).



Direction Générale des Entreprises (DGE). [Charte nationale Qualité des services à la personne – Guide d'utilisation des outils](#). 2015, 13 p.

Note de consultation : Cette charte a pour objectif de soutenir et d'accompagner l'engagement des organismes de services à la personne dans l'amélioration de la qualité de leurs services.

Il peut être intéressant de consulter le guide avec les étudiants afin de saisir l'engagement des structures dans la valorisation des services proposés et la reconnaissance de la qualité des prestations par les partenaires institutionnels.



ARACT Hauts de France. [Mettre en place une démarche QVT dans les Services d'Aide à Domicile \(SAP\) – Témoignages](#). YouTube, 16 février 2021, 7 min 37.

Présentation de la vidéo : *“Réalisée dans le cadre du PRST. Deux structures des SAP dans les Hauts-de-France l'ADHAP et l'UNA des 3 vallées, témoignent des changements de leur organisation de travail avec la mise en place de la sectorisation, en associant tous les salariés : pour une qualité de vie au travail [...]”*

Note de visionnage : Les témoignages des salariés sur la sectorisation sont riches et peuvent être exploités lors d'un travail de groupe.



ARACT Occitanie. [Mettre en place une démarche de Qualité de vie au travail dans une structure du secteur des services à la personne \(SAP\) - Guide pratique et témoignages occitans](#). 2 juin 2022, p.26.

Extrait de la présentation du guide : *“En présentant des illustrations et témoignages des expériences de 9 structures accompagnées au travers de 2 actions collectives (dans les départements 65 et 30, entre 2019 à 2021), ce guide doit aider les structures à mettre en place des démarches centrées sur la Qualité de Vie au travail (QVT).”*

Note de lecture : Ce guide propose des repères sur le fond et la méthode de la QVT en mettant en évidence des outils très intéressants. Des illustrations et des ressources complètent ce guide. Les enjeux de la QVT sont énoncés ainsi que les différentes étapes de la démarche qualité .



Handéo. [Référentiel de certification CAP'handeo-SAP - Version 3](#). 17 mai 2022, 52 p.

Extrait du référentiel : *“Ce référentiel s'adresse aux organismes de services à la personne intervenant en mode prestataire (SAAD), accompagnant les personnes en situation de handicap et ayant une autorisation, et le cas échéant un agrément, depuis au moins deux ans. Il s'adresse également aux services d'aide et de soins infirmiers (SSIAD) et aux services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD) ayant une autorisation et fonctionnant depuis au moins deux ans. [...] Les services s'engagent également à proposer un accompagnement qui s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles du secteur médico-social et les guides élaborés par Handéo. »*

Note de lecture: L'intérêt de ce guide est de comprendre l'amélioration globale à travers les caractéristiques décrites au regard de l'offre de services en direction du public en situation de handicap, âgé, dépendant.