La démarche qualité : guide pratique

www.servicesalapersonne.gouv.fr

Qu'est ce que la démarche qualité ?

- C'est une **démarche d'amélioration continue** visant à améliorer son organisation et ses prestations.

- La démarche qualité permet de faire évoluer ses pratiques pour satisfaire les besoins des « clients » et de son personnel.

- Accessible, elle peut être mise en œuvre par toute structure, quelle que soit sa taille ou ses moyens.

Pourquoi mettre en œuvre une démarche qualité ?

Pour répondre à plusieurs objectifs d'amélioration, grâce à une démarche concrète et opérationnelle :

- Satisfaire ses clients et en attirer de nouveaux.
- Renforcer la crédibilité de sa structure sur son territoire.
- Structurer son organisation et améliorer son fonctionnement quotidien : définir les rôles et les fonctions de chacun, améliorer la communication interne et les échanges entre les différents collaborateurs.
- Professionnaliser et fédérer son équipe : motiver son équipe, partager des objectifs, concilier qualité de service et bien-être du personnel…
- Optimiser ses ressources humaines, financières et matérielles.

La démarche qualité est un investissement !
Obtenir une certification en est l'un des aboutissements.

La démarche qualité
en 4 étapes incontournables

1 Réaliser un état des lieux
de son fonctionnement, de son organisation, de sa relation clientèle.

2 Identifier et définir ses priorités
puis élaborer un plan d'action.

3 Appliquer les actions
de progression.

4 Mesurer les progrès réalisés
puis conforter ses points forts et corriger ses points faibles.

Les clés de réussite d'une démarche qualité

- Une volonté partagée de l'encadrement et des salariés de s'engager dans la démarche ;
- L'animation et le suivi rigoureux de la démarche ;
- La prise en compte des attentes et de la satisfaction des clients, des collaborateurs et des partenaires ;
- La capacité à faire évoluer ses pratiques.

Quelques exemples de questions à se poser

- Faites-vous un point régulier avec votre équipe sur le fonctionnement de votre structure ?
- Interrogez-vous régulièrement vos clients sur leur satisfaction ?
- Vos nouveaux salariés sont-ils accompagnés dans leur prise de poste ?
- Avez-vous porté une attention particulière au rôle et aux missions de l'encadrement intermédiaire ?
- Avez-vous pensé à mettre en place des actions de communication sur la qualité de vos prestations ?

Le guide

L'ANSP a réalisé, avec l'ensemble des représentants du secteur, un guide pratique pour accompagner les organismes dans la mise en place d'une démarche qualité.

Testé par un groupe d'organismes de services à la personne, le guide pratique sur « La démarche qualité dans les services à la personne » propose :

- Une méthode simple, efficace et réaliste pour mettre en œuvre une démarche qualité ;
- Des fiches pratiques qui donnent des repères concrets et des pistes d'action sur les principaux « engagements qualité » du secteur ;
- Une boîte à outils téléchargeable et simple pour vous aider à améliorer la qualité de votre organisation.

Comment se procurer le guide ?
Il est téléchargeable gratuitement sur

www.servicesalapersonne.gouv.fr

© Cédric Martigny
Plan créatif