|  |  |
| --- | --- |
| **Date : Février 2024** | **Établissement : LGT Montaigne** |

|  |
| --- |
| **TP: Démarche qualité dans une entreprise de service à la personne** |

Pj : Diaporama Capsules ou vidéos

 Article de presse Mur virtuel Autre :

BTS 2 BC2 2023/2024

Partie Démarche Qualité

**TP n° 3 : LA DEMARCHE QUALITE appliquée dans les services à la personne.**

**Compétences travaillées :**

2.2 Participer à la mise en œuvre d’une démarche qualité.

→ Repérage et étude des points forts et points à améliorer

→ Repérage des écarts par rapport à une norme

→ Propositions de solutions d’amélioration

Contexte professionnel :

Depuis **2005**, **AIDHOM** est une société de services à la personne, composée de **5 agences (Grand-Est)** spécialisée dans le **maintien à domicile des personnes fragiles** comme les personnes âgées et/ou handicapées (soins courants, aide à la toilette, habillage, surveillance de la prise de médicaments...)**, le ménage, le repassage** (entretien courant de la maison, entretien du linge et repassage) **et la garde d'enfants** (dès la naissance, pour les soins courants, accompagnement, éveil et activités).

Elle intervient auprès de tous les publics sur l’ensemble des communes d’Alsace – Moselle - Meurthe et Moselle et Marne au domicile des particuliers, **7j/7 et 24h/24**, de façon ponctuelle ou régulière et sans aucune formalité administrative d’admission.

Seize responsables de secteurs, répartis sur les 5 agences, gèrent les prestations des **300 intervenants** à domicile et assurent le suivi de la **qualité** et la **satisfaction** de nos personnes accompagnées.

Issu du site : <https://www.aidhom.fr/>

En tant que responsable de secteur dans l’agence de Strasbourg, vous avez parmi vos missions, la responsabilité de veiller au respect de la qualité des services rendus précisés par les engagements certifiés par des normes (ISO, AFNOR…). Vous devez mettre en place et animer la politique Qualité de l’entreprise. Vous supervisez la conception, la mise à jour des manuels de qualité ainsi que le respect des procédures. Vous êtes l’interlocuteur des services officiels de contrôle.

**Ressources :**

* Site internet**:** : <https://www.servicesalapersonne.gouv.fr/> et de ceux que vous jugerez utiles :
* Annexe 2 du référentiel de certification NF Services à la personne.
* Livret d’accueil AlsaDom
* Guide\_adhesion\_BD :
* Fiche pratique : Services à la personne : Quelle réglementation ?

**Activité 1 : Découverte des services à la personne**

Activité individuelle – durée approximative 1h

1. Relever les différentes activités associées aux services à la personne.
2. Lister les obligations réglementaires pour les professionnels.
3. Montrer en quoi AIDHOM est digne de confiance, pour les usagers.
4. Dégager l’intérêt que représente la démarche qualité pour le personnel.

**Activité 2 : La certification NF d’un service**

Activité en groupe de 2/3 étudiants – durée approximative 2h

1. Réaliser un outil permettant de contrôler facilement la qualité du livret d’accueil.
2. Utiliser le pour vérifier la conformité du livret d’accueil d’AlsaDOm

**Activité 3 : la Charte Nationale Qualité :**

Activité en groupe de 2/3 étudiants – durée approximative 1h

1. Repérer les différents profils des adhérents.
2. Relever les principes clés qu’impose la charte à ses adhérents.
3. Identifier les 2 principaux modes d’intervention d’un organisme de service à la personne.
4. Distinguer les décisions administratives nécessaires pour exercer. Vous vous attacherez à préciser leur caractère, les activités concernées par ces décisions et les autorités qui les prononcent.
5. Identifier la procédure d’adhésion qu’a utilisé AIDHOM, justifier votre réponse.
6. Expliquer en une phrase en quoi la charte nationale qualité se distingue d’une certification.