



CCAS de Sète
Service d'Aide
à la Personne

DEMARCHE QUALITE SERVICE AIDE A DOMICILE



ville de *sète*

Au bout du processus, l'évaluation externe

- SAD autorisé en 2006 – 1 évaluation externe au plus tard en 2019,
- Un processus démarré en 2008: accompagnement THETIS (ANSP, ANACT),
- Un « test accompagné » d'évaluation interne en 2010.



Méthodologie

- Le choix d'un outil (Eloïse, logiciel ligérien),
- Des thématiques abordées: pilotage, déontologie, RH, production du service, communication et coordination,
- Une participation large lors de rencontres planifiées sur 2 mois environ,
- Plusieurs réunions par thématique.

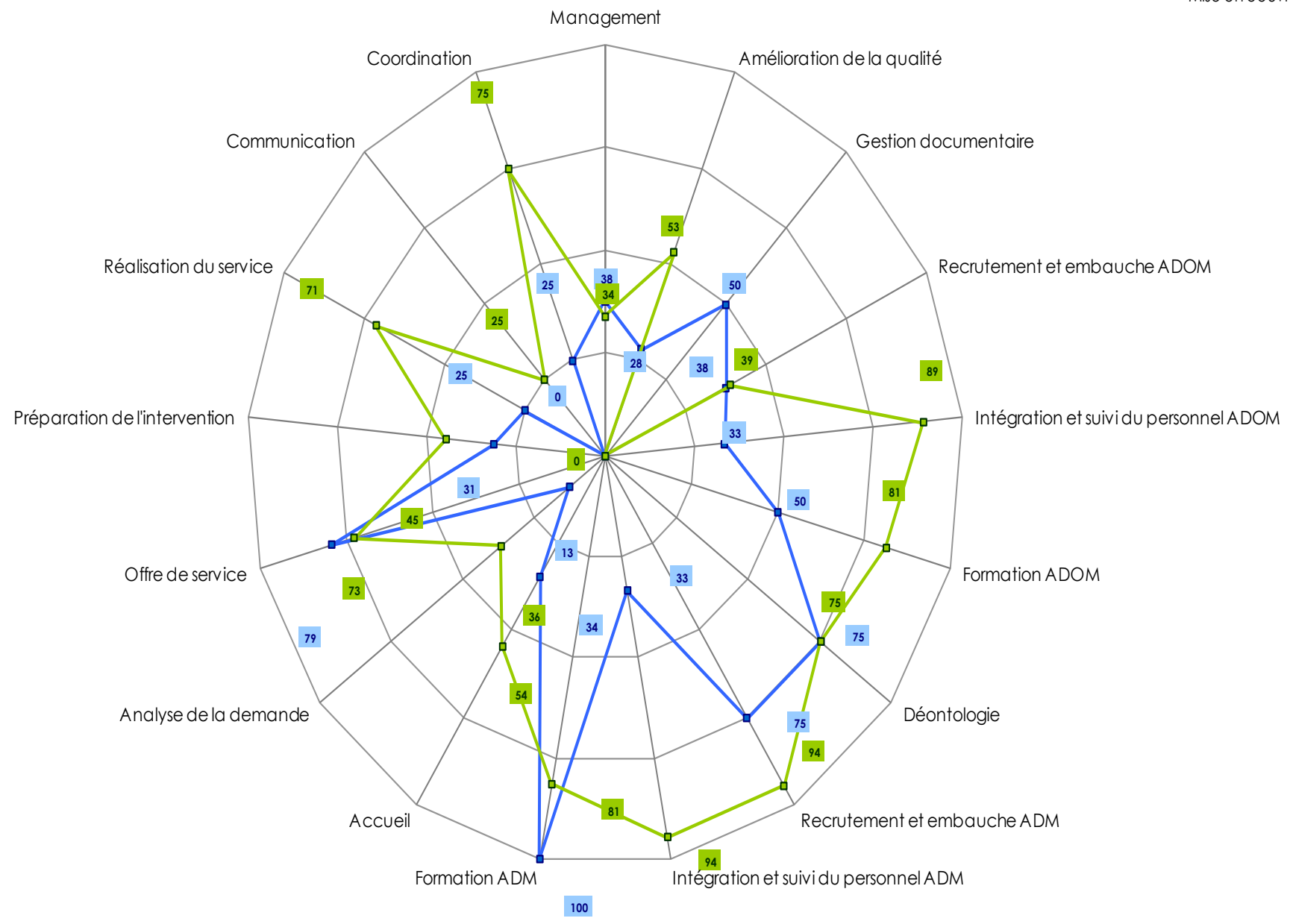


Définition de points forts/points faibles

- Posture: l'indispensable liberté des échanges, et l'avantage du regard extérieur du cabinet conseil,
- Les points forts et faibles sont distingués en « définition » ou « mise en œuvre »,
- Les points faibles donnent lieu à des actions prévisionnelles.



■ Définition
■ Mise en oeuvre



Un plan d'action à suivre

- Une communication indispensable (auprès des AD, du CG, du CA du CCAS, des bénéficiaires...),
- Une mise en œuvre qui suppose l'engagement de tous (SAD, RH, direction, élus...): un comité de suivi,
- Une nouvelle évaluation interne prévue en 2014-2015.

