



Cours 11 – Qualité, Evaluation et Gestion des situations collectives des SAAD

Volume horaire :
8 jours en présentiel
(48 heures)

Objectifs

Le cours porte sur différents aspects de la vie des organisations SAAD : Qualité, Evaluation et gestion des situations collectives (accompagnement au changement, gestion de crise et gestion des conflits).

Les objectifs du cours sont :

- Savoir appréhender les principes et déployer des démarches d'Evaluation (interne, externe) et Qualité des SAAD ;
- Savoir élaborer et déployer des politiques et dispositifs d'accompagnement au changement ;
- Savoir identifier et gérer les situations de crise et de conflits.

Contenu

- **Démarches d'évaluation et de qualité dans les SAAD**
 - Présentation et construction des référentiels
 - Pilotage des démarches
 - Présentation des différentes certifications du secteur (Qualisap, NF Service, CAP Handéo, Qualicert)
- **Accompagnement au changement**
 - Notion de changement
 - Management du changement et accompagnement des hommes et des équipes au changement
- **Conflits et crises**
 - Identification des situations de crises et de conflits
 - Management des situations de crises et de conflits

Evaluation

QUIZ (individuel) et mini-étude de cas (collectif) portant sur les différents aspects du cours (sur site durant le temps de formation)