

## La qualité à l'Esat

Les activités de production développées dans les ESAT servent à la fois les dimensions médicosociale et économique. Par conséquent, la politique qualité des établissements se décline autour de la satisfaction des clients économiques d'une part et de la dynamique d'accompagnement dans le respect du projet personnalisé des travailleurs d'autre part.

Ainsi, pour permettre le déploiement de la démarche qualité au sein de l'ESAT et pour ceux qui en ont les capacités, l'intégration dans le milieu professionnel ordinaire, il est nécessaire que l'ensemble des travailleurs intègrent des notions dites « d'entreprise » telle que la notion de qualité.

### Type de formation

- Formation intra association, en présentiel

### Objectifs pédagogiques

Suite à la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les différentes les différentes parties prenantes au sein d'un ESAT
- Questionner sa façon de travailler et son implication pour aboutir à la satisfaction de toutes les parties prenantes de l'ESAT (ouvriers, clients, partenaires, familles, salariés...)
- Dire en ses propres mots en quoi consiste la qualité au sein d'un ESAT
- Participer à la mise en place et au déploiement de la démarche qualité de leur établissement

### Public

- Travailleurs handicapés d'ESAT
- Nombre de participants : 10 personnes maximum

### Pré-requis

- Aucun

### Durée

- La formation se déroulera sur 2 jours de 7 heures, soit un total de 14 heures

### Dates et lieu de formation

- Définis en fonction de vos besoins (formation intra)

### Méthodes, moyens et outils pédagogiques

- Méthodologie de formation adaptée au public déficient intellectuel alternant les méthodes pédagogiques active, expositive, interrogative, démonstrative et participative
- Outils pédagogiques adaptés : utilisation du Facile à Lire et à Comprendre, pictogramme, jeux. Mise en place d'un fil rouge tout au long de la formation : « l'arbre de la qualité » qui reprend les éléments de langage propre à la qualité au fur et à mesure de l'avancée du module. Ce support permet la constitution d'un lexique spécifique à la démarche qualité.
- Moyens pédagogiques : Diaporama, support écrit co-construit avec chaque participant, utilisation de paper board, vidéo projecteur et ordinateur

## Contenu de la formation

### **L'activité commerciale de l'ESAT : un vrai métier et des vrais clients**

- Un ESAT, qu'est-ce que ça signifie ?
- De vrais de postes de travail, comment ?
- La relation commerciale : clients / fournisseurs
- Le cahier des charges et les exigences clients

### **La qualité c'est quoi ?**

- Les enjeux de la qualité : satisfaction clients
- Les risques de la non-qualité
- Les risques de la non-conformité

### **Les clients de l'ESAT**

#### **La démarche qualité à l'ESAT : c'est l'affaire de tous !**

- De la commande à la livraison
- Rôle de chacun dans la démarche qualité
- Le travail d'équipe

#### **Les contrôles qualité à l'Esat**

- Pourquoi ?
- Comment ?

#### **Les causes de la non-qualité**

- Les causes internes
- Les causes externes

### **Les règles d'or pour faire un travail de qualité : comportements et attitudes**

## Evaluation de la formation

- Un questionnaire d'évaluation des acquis est remis à chaque participant au terme de la formation

## Coûts pédagogiques

- Le coût pédagogique de la formation est de 2100 € nets de taxes par journée.



## ➤ Pourquoi ?

---

- Je travaille à l'ESAT.
- On me demande de faire un travail de qualité.
- Mais la qualité, ça veut dire quoi ?
- Cette formation me permettra :
  - De comprendre la qualité,
  - De savoir pourquoi c'est important,
  - De travailler en respectant des règles.

## ➤ Comment ?

---

- La formation dure 4 demi-journées.
- La formation sera facile à comprendre.
- Le formateur me donnera un livret à la fin de cette formation.
- Tous les conseils de la formation seront dans le livret.
- Je répondrai à un questionnaire en fin de formation.

## ➤ Cette formation parlera de :

---

- Le travail à l'ESAT :
  - Que veut dire le mot ESAT ?
  - Comment je travaille à l'ESAT ?
  - Ce qu'est un client et un fournisseur.
  - Ce que le client veut de l'ESAT.
- C'est quoi la qualité ?
  - A quoi sert la qualité ?
  - C'est quoi la non-qualité et quels sont les risques ?
  - C'est quoi la non-conformité et quels sont les risques ?
- Qui sont les clients de l'ESAT ?
- Qui travaille la qualité à l'ESAT ?
- C'est quoi les contrôles qualité à l'ESAT ?
- Quelles sont les règles pour faire de la qualité à l'ESAT ?

## ➤ Le prix

---

La formation coûte 2 100 euros à l'ESAT.

Ce prix est pour un groupe de 10 personnes.