

UNA Bretagne vous propose les services de la coordinatrice qualité sous forme de prestations pour vous accompagner individuellement ou en petit collectif dans la mise en œuvre de :

- votre projet de service,
- votre démarche qualité,
- l'évaluation de vos activités au regard du référentiel HAS,
- la mise en conformité au RGPD de vos activités de traitement,
- votre démarche de prévention des risques professionnels.



PROFIL DE L'INTERVENANTE

Titulaire d'un diplôme d'Ingénierie de la Santé de niveau 6
Formations sur le RGPD en 2019, 2020 et 2021.

- > DE 2001 À 2007 : Responsable qualité d'un établissement de santé présentant des activités médico-sociales
- > DEPUIS 2008 : Coordinatrice Qualité à UNA Ille et Vilaine puis UNA Bretagne :
 - Accompagnement des adhérents dans la mise en place de leur démarche qualité autour du projet de service en vue de l'évaluation interne et, pour les structures volontaires, la certification AFNOR NF X 50-056 Service à la personne
 - Accompagnement d'adhérents dans l'évaluation des risques professionnels en vue de l'élaboration de leur DUERP dans le cadre de la Tranche 2 du Programme de Modernisation
- > DEPUIS 2015 : Identifiée experte-réseau par UNA Nationale

Tarif des prestations

- 1 > TARIF JOURNALIER : 800€ TTC* (*sur devis personnalisé*)
- 2 > En cas de déplacement sur site, frais de mission supplémentaires facturés au réel
- 3 > Prestation impliquant plusieurs adhérents : nous contacter.

*tarif 2023

CONTACT :

BESOIN D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

UNA Bretagne - Muriel ANDRE - Coordinatrice qualité
m.andre@una-bretagne.fr - 02.99.77.16.51 ou 06.89.96.46.01



Siège Social :
10, rue Charles COUDE – BP 57116 – 35174 BRUZ
02 99 77 16 51

Siège Administratif :
Cap Entreprises 2, PA des Châtelets, Rue de la Croix Denis, 22950 TREGUEUX
02 96 72 63 21

contact@una-bretagne.fr
www.una-bretagne.fr

Catalogue des prestations



Création : - 06 61 24 02 26





DÉMARCHE QUALITÉ ET CERTIFICATION

En fonction de l'avancée de votre structure dans sa propre démarche qualité en vue ou non d'une certification, chaque module présenté ci-dessous peut être réalisé séparément et adapté selon vos besoins.

CONSTRUIRE UN SYSTÈME DOCUMENTAIRE À VOTRE IMAGE

à partir de 1,5 JOURS

Une « procédure des procédures »

Manuel qualité (si certification)

Option : documentation qualité formalisée pour le processus choisi

ENTRETIENIR UNE DYNAMIQUE QUALITÉ DANS LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D' ACTIONS

à partir de 1 JOUR

Procédures formalisées en lien avec les thématiques

Outils élaborés en lien avec les thématiques

CONDUIRE ET ANALYSER SES ENQUÊTES DE SATISFACTION

entre 0,5 et 1,5 JOURS

Procédures formalisées

Questionnaires personnalisés

Outil d'analyse des enquêtes construits sur mesure dans Excel

MAÎTRISER LA GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES, DES RÉCLAMATIONS ET DES CONFLITS

entre 0,5 et 2 JOURS

Procédures formalisées, fiche de signalement

Outil d'enregistrement et d'analyse construits sur mesure dans Excel

CONDUIRE DES AUDITS INTERNES

entre 2,5 et 3,5 JOURS

Conseils sur la méthodologie d'audit interne / Formalisation de la procédure d'audit interne et des formulaires associés / Accompagnement des auditeurs internes dans la conduite des 1ers audits



ACCOMPAGNEMENT DANS LA DEMARCHE D'ÉVALUATION HAS

À partir de janvier 2023, les ESMS doivent procéder à l'évaluation de la qualité de leurs activités selon le nouveau référentiel HAS publié en mars 2022. Notre accompagnement dans cette démarche d'évaluation HAS peut se traduire de deux manières réalisables successivement ou séparément :

RÉALISER UNE AUTO-ÉVALUATION EN AMONT DE L'ÉVALUATION HAS

à partir de 12 JOURS

PHASE 1 : Préparation du projet

PHASE 2 : Conduite de projet

PHASE 3 : Analyse des informations

PHASE 4 : Révision des objectifs

CADRE ÉVALUATIF

RAPPORT D'AUTO-ÉVALUATION



LES PLUS DE LA PRESTATION :

- Implication dans la réflexion des professionnels à tous niveaux
- Focus sur les critères impératifs permettant de définir un plan d'actions spécifiques et prioritaires

SE PRÉPARER AUX NOUVELLES TECHNIQUES D'ÉVALUATION

entre 1,5 et 3,5 JOURS

PHASE 1 : Préparation aux nouvelles techniques d'évaluation "Accompagné traceur" et "Traceur ciblé"

PHASE 2 : Audit à blanc au regard des nouvelles techniques d'évaluation

ACCOMPAGNEMENT À L'ÉLABORATION DU PROJET DE SERVICE

PHASE 2 :

Conduite du projet : à partir de 10 jours selon le nombre de GT

OUTIL DE RECCUEIL DE DONNÉES

PHASE 3 :

Option : rédaction du projet de service : forfait de 1000€ pour la rédaction hors site

PROJET DE SERVICE

PHASE 1 :

Structuration du projet : 1,5 jours

CADRE ÉVALUATIF

TRAME DU FUTUR PROJET DE SERVICE



RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE LA PROTECTION DES DONNÉES

Pour accomplir leurs missions, les services à domicile collectent des données à caractère personnel – dont certaines sont des données sensibles – relatives aux personnes accompagnées ainsi qu'aux professionnels et aux administrateurs impliqués dans la structure. Nous vous proposons plusieurs accompagnements pour vous mettre en conformité avec le règlement général de la protection des données.

DISPOSER D'UN REGISTRE DE TRAITEMENT À PRÉSENTER À LA CNIL EN CAS DE CONTRÔLE

à partir de 4,5 JOURS

REGISTRE DES TRAITEMENTS

DOCUMENTER SA CONFORMITÉ AU RGPD

entre 1 et 2 JOURS

FORMALISATION DE DOCUMENTS PROUVANT LA CONFORMITÉ AU RGPD : CHARTE INFORMATIQUES, PROCÉDURES...

CONDUIRE L'ANALYSE D'IMPACT (RÉSULTAT À PRÉSENTER À LA CNIL EN CAS DE CONTRÔLE)

à partir de 2 JOURS

UN RAPPORT D'ANALYSE D'IMPACT

LE PLAN D' ACTIONS

OPTER POUR UN DPO EXTERNE

L'une des obligations du RGPD est la nomination d'un Délégué à la Protection des Données « DPO » que vous pouvez désigner en interne ou externaliser. La coordinatrice qualité d'UNA Bretagne, formée au RGPD, peut assurer les missions de DPO externe à la demande des adhérents qui le souhaitent. Dans ce cas un contrat d'un an renouvelable par tacite reconduction sera établi entre UNA Bretagne et son adhérent.

REPARTITION DU TEMPS D'ACCOMPAGNEMENT

MISSION DPO	MODE	TEMPS (équivalence en jour sur l'année)
Information et conseil auprès du responsable de traitement sur les bonnes pratiques et sur la réalisation ou non de notifications en cas de violation de données.	Hors site ou sur site (sensibilisation ciblée des professionnels)	1 JOUR
Conduire l'analyse d'impact et tenir à jour le registre des activités de traitement.	Sur site	2 JOURS
Remettre chaque année au responsable de traitement un rapport des activités réalisées.	Hors site	0,5 JOUR