

Bienvenue!  
Aix Rivière  
Les Saisies  
Tignes  
Grand Chambéry  
Cerbier

# Atelier Qualité n°2

Les protocoles des de l'OT

## Objectifs

Definir les protocoles des  
de la structure  
Renforcer la transversalité de la DD  
1 heure!

R - Travail de simplification. Processus Com interne fonctionne Bien. Écoute.

S - Fonctionnement & efficacité dans les autres OT.  
Comment amener une aide / astuce pour  $\oplus$  de fluidité.

C - Revenir à l'essentiel de l'accueil. Réflexion autour de la formation. Autres site d'accueil dans la structure

A - Critères en lien avec l'écoute de l'usager le périmètre. Relations & suivi socioprof.

# Piliers de l'OT

- Relations Socio pros.
- Gestion de la satisfaction (Clients / Socio / élus ...)
- Communication interne
- la gestion de l'information ↳ observatoire
- le Management
- l'Accueil / le parcours Client

# Approche processus.

Case  
Données  
d'entrée

---

- > Stratégie
- Charte
- Référentiel

## Actions

- Formel<sup>o</sup> des Saisoniers
- 
- 
- 
- 
- 

Données  
de sortie

---

Indicateurs

- Nbre d' H de formation

- Organigramme.  
Ecosystème  
interne

protocoles.

Ecosystème externe

↳ Savoir qui fait quoi.

Gouvernance