Bac Pro SPVL

Légende :

X document qualité situation 1

X document qualité situation 2

**Situation professionnelle** (à adapter en fonction des champs)

1-Accueil à l’Hôtel du Département

2-Accueil dans une structure publique recommandée par le Conseil Départemental

|  |  |
| --- | --- |
| **Champs d’activités** | **Exemples de compétences** |
| G1 | C 2 – 1 Accueillir et dialoguer avec les personnes présentes sur les espaces |
| G2 | C 2 - 1 Accueillir et dialoguer |
| A1 | C 2 – 1 Accueillir et dialoguer dans des points d’accueil, des points d’écoute, des permanences |
| A2 | C 2 – 1 Susciter l’expression des populations |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tâches** | **Outils qualité** | |
| Tâches liées à une situation d’accueil, à définir en fonction des champs | -Charte d’accueil  -Signes de qualité  -Questionnaire de satisfaction accueil téléphonique et physique  -Enquête de satisfaction de la prise en charge de la personne  -Résultats d’enquêtes (https://www.departement13.fr/le-13/la-demarche-qualite-accueil/) | -Fiche signalement anomalie/dysfonctionnement  -Grille d’analyse d’incident  -Livret accueil de l’usager  -Fiche d’enregistrement téléphonique  -Protocole d’accueil téléphonique… |

|  |  |
| --- | --- |
| **Savoir transversal S2** | |
| Connaissances | Limites de connaissances |
| 9 - Qualité du service à l’usager / client   * Concept de qualité dans les services * Critères de qualité d’un service :   -utilité pour les personnes, pour les structures ;  -image de la structure employeur et image donnée par le professionnel dans ses fonctions   * Démarche de qualité dans les services :   -normes et chartes de qualité relatives aux services (services aux personnes ...)  -moyens et outils mis en place dans une politique de qualité des services | A partir de situations professionnelles,  - identifier et justifier les critères, les moyens et les outils de qualité mis en place par une structure  - déterminer les indicateurs qui témoignent de la qualité d’un service aux usagers du double point de vue des usagers et du professionnel et/ou de la structure. |