



SOMMAIRE

INTRODUCTION	7
1 DÉMARCHE QUALITÉ	9
CHAPITRE 1 LA MÉTHODOLOGIE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	11
DÉFINITION	11
LES OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	13
L'ACCRÉDITATION	17
LA CERTIFICATION	18
L'AGRÉMENT, L'AUTORISATION, LA DÉCLARATION	25
LA LABELLISATION	29
L'ÉVALUATION	31
CONCLUSION	36
EXERCICE	36
CHAPITRE 2 LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	41
L'ORGANISATION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	42
LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	43
CONCLUSION	50
EXERCICE	50
CHAPITRE 3 MÉTHODES, OUTILS, MOYENS	57
LES PROCÉDURES ET PROTOCOLES	57
LES OUTILS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	65
EXEMPLE : LA DÉMARCHE QUALITÉ DANS LES CAF	80
CONCLUSION	83
EXERCICE	84
2 PROJET ET DÉMARCHE QUALITÉ	85
CHAPITRE 1 PRÉSENTATION DE L'ÉPREUVE E6	87
CHAPITRE 2 LA NOTE DE SYNTHÈSE (OU LE RAPPORT D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES)	89
LA MISE EN FORME DU PROJET	90
LE FOND DU PROJET	92

CHAPITRE 3 LA SOUTENANCE ORALE	95
LA PRÉPARATION DE L'ORAL	95
L'EXPOSÉ	96
L'ENTRETIEN	97
3 L'ÉPREUVE FACULTATIVE D'ENGAGEMENT ÉTUDIANT	99
SON OBJECTIF	100
SA FORME	100
SON ÉVALUATION	103
4 CORRECTION	105
EXERCICE CHAPITRE 1	106
EXERCICE CHAPITRE 2	109
EXERCICE CHAPITRE 3	113
BIBLIOGRAPHIE	116