



FORMATION CONSEIL EN ORGANISATION
ET MANAGEMENT DES ENTREPRISES

**Direction et
Management**

**Qualité, sécurité
et environnement**

Formations 2017

RH & organisation

**Gestion des
Ressources Humaines**

**Politiques sociales et
médico-sociales**

SARL au capital de 8 000 € – RCS Marseille B 430 485 201 – Siret 430 485 201 00015 – Code APE 741G

Siège Social & Administratif : 10 place de la Joliette – Atrium 10.6 – BP13543 – 13567 Marseille cedex 2 – Tél : 04 91 13 46 23
econtact@rh-organisation.fr – www.rh-organisation.fr

Edito

La mise en œuvre des dispositions issues de la loi sur la formation professionnelle de Mars 2014 modifie en profondeur le fonctionnement du marché de la formation et oblige les organismes de formation à préciser leur projet. Tel est l'objectif du présent livret.

RH & organisation développe des formations depuis plus de 15 ans, **en intra uniquement**, à destination des organismes en charge de la mise en œuvre des politiques de l'action sociale : ARS, Conseils départementaux, organismes gestionnaires d'ESSMS, établissements et services...

Vous trouverez dans ce livret quelques actions de formation conduites dans ce cadre au cours de l'année écoulée, étant entendu que chaque action de formation proposée est toujours le résultat d'un échange autour d'un cahier des charges spécifique. Ces formations sont réparties en quatre domaines :

Domaine 1 – Direction et management

Domaine 2 – Gestion des Ressources humaines

Domaine 3 – Qualité, sécurité et environnement

Domaine 4 – Politiques sociales et médico-sociales

Difficile enfin de ne pas mentionner ici ce que nous pensons être notre principal atout pour mener avec vous ces réalisations, à savoir, avant tout, la compétence des formateurs :

- une équipe de formateurs permanents, disposant d'une ancienneté d'au moins 5 ans au sein du cabinet RH & organisation,
- des formateurs expérimentés dans les différents champs de l'action sociale et médico-sociale et possédant tous une connaissance approfondie des orientations des politiques publiques et des dispositifs,
- des formateurs engagés dans un processus continu de recherche dans les différents domaines de la qualité, de l'organisation du travail et de la gestion des ressources humaines, où alternent accompagnement de projets *in situ* et publications d'articles et d'ouvrages.

François Charleux
Directeur

DOMAINE 1

**DIRECTION ET
MANAGEMENT**

ELABORER/ACTUALISER SON PROJET INSTITUTIONNEL

2 jours
2 360 €

Enjeux

« Sont qualifiés d'établissements et services sociaux et médico-sociaux privés d'intérêt collectif les établissements et services privés qui [...] inscrivent leur action dans le cadre d'un **projet institutionnel** validé par l'organe délibérant de la personne morale de droit privé gestionnaire [...] » (Art. L311-1 du CASF)
Document obligatoire, dans un contexte sociétal et professionnel en pleine mutation, le projet institutionnel est aussi un véritable projet d'entreprise qui constitue un guide, tant pour les administrateurs que pour les salariés.

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ de maîtriser la démarche d'analyse stratégique et la méthode de gestion de projet, nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre des objectifs stratégiques et opérationnels du projet institutionnel ;
- ✓ de repérer les enjeux actuels inhérents à l'évolution des politiques publiques dans le champ social et médico-social ;
- ✓ de déterminer les objectifs que se donne l'association pour les cinq (?) ans à venir, au regard notamment des besoins des populations accueillies.

Public

Administrateurs, directeurs, cadres hiérarchiques et fonctionnels, usagers ou représentants d'usagers

Contenu de la formation

Le projet associatif, un projet politique

- Les valeurs, le projet politique ainsi que les missions d'intérêt général et d'utilité sociale de l'institution (association, fondation...);
- L'histoire de l'association et son identité ; la « culture d'entreprise »
- La gouvernance associative (l'organisation du pouvoir) et son articulation avec la dirigeance et le management ;
- La nature du rapport entre projet associatif et projets d'établissement et de service

Le projet associatif, un outil de management stratégique et opérationnel

- La démarche stratégique : définition et mise en œuvre
- Détermination des orientations stratégiques du projet
- Déclinaison des propositions stratégiques en actions opérationnelles
- Le plan opérationnel : choix et formalisation des actions à conduire

Démarche d'élaboration du projet associatif

- Les étapes pour l'élaboration d'un projet associatif
- La participation des professionnels et des usagers

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

ELABORER/ACTUALISER SON PROJET D'ETABLISSEMENT OU PROJET DE SERVICE

2 jours
2 360 €

Enjeux

Les évolutions réglementaires et normatives des dernières années (jusqu'aux récentes Nomenclatures SERAFIN-PH), conduisent à une révision du projet d'établissement, dans sa forme et son fond. D'un objet de négociation avec l'autorité de tarification, il est devenu aujourd'hui l'outil de pilotage destiné en priorité à organiser le choix des prestations et à en garantir la qualité.

L'élaboration ou l'« actualisation » du projet d'établissement doit s'envisager dorénavant en termes de prestations délivrées et à la lumière des effets visés pour la personne accompagnée. C'est dans ce cadre le moment privilégié pour redonner toute sa signification au travail individuel et collectif.

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ de maîtriser le nouvel environnement légal et réglementaire relatif au projet d'établissement
- ✓ de définir des objectifs et des prestations en adéquation avec les besoins et les missions imparties à l'établissement et, le cas échéant, sur la base des nomenclatures SERAFIN-PH.
- ✓ d'élaborer le tableau de bord de suivi et les indicateurs nécessaires pour une évaluation du projet et de ses effets pour l'utilisateur

Public

Directeurs, cadres hiérarchiques et fonctionnels, professionnels des équipes éducative, pédagogique et thérapeutique

Contenu de la formation

Le cadre légal et conventionnel du « nouveau » projet d'établissement

- Un projet garant de la qualité des accompagnements et évaluable en termes d'« effet pour l'utilisateur » : l'article annexe 3-10, chapitre II, section 1 du code de l'action sociale et des familles (CASF)
- Le contenu réglementaire d'un projet d'établissement ou projet de service : vers un « nouveau » projet d'établissement
- Les Nomenclatures du dispositif SERAFIN-PH et son impact sur la détermination des prestations dans le champ du handicap

Définir des objectifs en adéquation avec les besoins et les missions imparties à l'établissement

- Les missions imparties aux établissements et services dans le CASF : missions générales et missions spécifiques
- L'identification des besoins et souhaits des usagers en référence aux missions imparties
- La définition des objectifs du projet d'établissement : du projet d'établissement aux objectifs des projets personnalisés d'accompagnement

Evaluer et actualiser un projet d'établissement

- Elaboration du tableau de bord de suivi d'un projet d'établissement : des objectifs aux critères de réussite
- La construction d'un indicateur et les critères de sa validité (simplicité et acceptabilité, pertinence, fiabilité, sensibilité)
- L'ajustement du projet en fonction des écarts constatés

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

MOTIVER LES EQUIPES EN TRAVAIL SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL

2 jours
2 360 €

Enjeux

Dans un contexte sociétal et un environnement professionnel en mutation, la capacité des cadres et cadres intermédiaires à mobiliser les personnels constitue une compétence essentielle pour les organismes gestionnaires. Le travail en équipe, la réalisation de projets comme la qualité des activités réalisées nécessitent en effet un engagement continu des professionnels. Il est devenu indispensable de maîtriser des méthodes et outils de management adaptés pour développer la motivation et préserver l'intérêt des salariés.

Objectifs de la formation

Ce dispositif de formation vise principalement à permettre aux participants :

- ✓ de connaître les théories de la motivation au travail ;
- ✓ de développer au sein de l'établissement ou du service des pratiques managériales favorables à la motivation des équipes ;
- ✓ d'acquérir des techniques de communication interpersonnelles efficaces ;
- ✓ de maîtriser les outils d'un dialogue régulier avec les professionnels,
- ✓ de maîtriser les outils de la délégation et du pilotage de projet.

Public

Directeurs, directeurs-adjoints, chefs de service

Contenu de la formation

Identifier et comprendre les ressorts de la motivation

- Les théories des besoins et des choix cognitifs : comprendre ce qui pousse un individu à agir d'une certaine façon,
- Repérer les conditions d'un travail motivant : quels sont les leviers mobilisables dans le management des équipes des établissements et services ?
- Distinguer ses motivations de celles de ses collaborateurs

Agir pour motiver

- Se doter d'un projet fédérateur : la conception des projets doit veiller à donner du sens à l'action individuelle et collective,
- Reconnaître et valoriser les compétences des professionnels,
- Organiser le travail de façon à lutter contre l'usure et l'épuisement,
- Favoriser l'autonomisation des professionnels dans leur activité et le développement de leurs compétences,

S'adapter à la diversité des motivations dans son équipe

- Conduire des entretiens permettant de repérer les besoins des professionnels
- S'appuyer sur les ressources spécifiques de chacun
- Repérer et dépasser les difficultés des professionnels

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

Enjeux

L'évolution des politiques publiques impacte le fonctionnement des institutions et modifie les modes d'organisation des établissements et services du secteur social et médico-social. La fonction de cadre intermédiaire est au cœur de ces transformations.

Objectifs de la formation

Ce dispositif de formation vise principalement à permettre aux participants :

- ✓ Identifier les fonctions et les rôles caractéristiques du cadre intermédiaire, face au nouveau contexte de l'action sociale et médico-sociale
- ✓ Savoir adapter son positionnement de cadre intermédiaire en fonction de l'organisation du travail propre à l'établissement ou au service
- ✓ Savoir se positionner dans sa fonction d'autorité et aborder efficacement le changement au sein d'une unité ou dans le cadre d'un projet transversal

Public

Directeurs adjoints, chefs de service et cadres fonctionnels des établissements sociaux et médico-sociaux

Contenu de la formation

Nouvelles fonctions et nouveaux rôles du cadre intermédiaire

- Définition du management de proximité ou encadrement intermédiaire
- Les différents rôles d'un cadre de proximité : la composante « métier » ; la composante « managériale » ; la composante « partenariale »

L'impact de l'organisation du travail sur le positionnement du cadre intermédiaire

- Les différentes formes d'organisation du travail et leurs impacts sur les fonctions et rôles de l'encadrement
- L'impact de l'évolution des politiques publiques sur l'organisation du travail et la pratique managériale des cadres de proximité

Autorité et pouvoir : positionnement du cadre intermédiaire

- La relation d'autorité dans la fonction d'encadrement
- La distinction entre autorité et pouvoir et les différentes sources de pouvoir

L'accompagnement du changement

- Changement et résistance au changement dans les organisations
- L'accompagnement du changement

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

Enjeux

Les conséquences d'un recrutement raté sont multiples : déstabilisation de l'organisation, dégradation de la qualité des prestations pour les usagers et de l'image de l'employeur, difficultés pour le professionnel... Aujourd'hui, les organisations ne doivent pas limiter leur pratique au recrutement « au feeling ». La réussite de ces démarches sensibles implique une maîtrise par les cadres du secteur des méthodes et des techniques adaptées à la sélection et l'intégration de professionnels compétents dans leurs fonctions.

Objectifs de la formation

RH & organisation vous propose une formation opérationnelle qui permet aux participants de développer leurs compétences dans chacune des phases d'un processus de recrutement :

1) Phase préparatoire :

- ✓ L'analyse d'un besoin en recrutement : l'identification des compétences clés, la définition d'un profil,
- ✓ L'organisation du processus de recrutement adaptés au délai de prise de fonction souhaité,

2) Phase de sélection des candidats :

- ✓ Les techniques de conduite d'entretien de recrutement,
- ✓ L'organisation d'épreuves de sélection,

3) Phase d'intégration du nouveau collaborateur.

Public

Directeurs généraux, directeurs d'établissement, responsables RH, cadres hiérarchiques des services et établissements sociaux et médico-sociaux

Contenu de la formation

JOUR 1 : Elaborer un processus de recrutement efficace

- ✓ Définir ses besoins en recrutement
- ✓ Organiser le processus de recrutement
- ✓ Réussir l'intégration du nouveau salarié

JOUR 2 : Maîtriser les outils et les techniques d'évaluation des candidats

- ✓ Maîtriser les différentes techniques de sélection des candidats
- ✓ Evaluer les candidats en entretien
- ✓ Appuyer ses décisions sur des éléments concrets

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et remise d'un livret pédagogique, mises en situation, Etude de cas pratiques et utilisation d'outils : guide d'entretien, outils de sélection, fiche de poste, annonce, livret d'accueil du nouveau collaborateur, Une attestation de formation est délivrée au stagiaire par RH & organisation

DOMAINE 2

**GESTION DES
RESSOURCES HUMAINES**

LE CADRE, RESPONSABLE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

2 jours
2 360 €

Enjeux

Le secteur social et médico-social est soumis à un environnement en profonde et rapide évolution : restructuration des organismes gestionnaires (rapprochement, fusion...), modification du droit des usagers (personnalisation, participation, sécurité...), transformation des politiques sociales (désinstitutionnalisation), etc.

Le vécu des situations de travail par les professionnels s'en trouve bouleversé en même temps que monte un fort sentiment d'inquiétude concernant l'avenir.

Dans ce contexte, développer des pratiques managériales pour le renforcement de la qualité de vie au travail devient une priorité.

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ de comprendre les mécanismes qui structurent le vécu des professionnels en matière de qualité de vie au travail
- ✓ d'identifier les axes d'amélioration à mettre en œuvre en vue de prévenir l'usure professionnelle en lien notamment avec les risques psychosociaux
- ✓ de développer des pratiques managériales responsables et cohérentes avec la recherche d'une qualité de vie au travail

Public

Directeurs, cadres hiérarchiques et fonctionnels, responsables RH, responsables qualité.

Contenu de la formation

La qualité de vie au travail (QVT) : le cadre légal et conventionnel

- Les obligations de l'employeur en matière de prévention des risques professionnels : les textes applicables
- L'accord national interprofessionnel (ANI) du 19 juin 2013 relatif à l'amélioration de la qualité de vie au travail

Une approche globale de la qualité de vie au travail par l'analyse des situations de travail : le modèle d'intervention « contraintes – régulations – ressources » de l'ANACT

- Repérage des facteurs influençant le vécu des situations de travail
- Méthode pour une analyse des risques psychosociaux au service de la qualité de vie au travail
- L'animation d'une démarche de prévention des risques psychosociaux, du diagnostic au plan d'actions

Les différents rôles du manager responsable de la qualité de vie au travail

- Donner du sens au travail : place du projet d'établissement ou projet de service
- Organiser le travail pour favoriser l'autonomie
- Créer des situations de travail motivantes
- Développer une communication interne et un climat de confiance
- Favoriser le travail en équipe et la coopération
- Développer un management centré sur la reconnaissance

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

ELABORER/ACTUALISER LE DOCUMENT UNIQUE D'EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

2 jours
2 360 €

Enjeux

L'élaboration du document unique d'évaluation des risques professionnels est une obligation pour tous les employeurs, et oublier de le réactualiser les expose aux mêmes sanctions que sa non-réalisation (article R. 4741-1 du Code du travail). Pour les établissements sociaux et médico sociaux, cette obligation se conjugue avec la politique de prévention de la maltraitance. Être en capacité d'attester que l'établissement veille à la santé des salariés, y compris dans la dimension des risques psychosociaux est en effet aujourd'hui un des éléments attendus en termes de garanties des droits et libertés des usagers.

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ d'identifier le cadre réglementaire relatif à la prévention des risques en matière de santé au travail
- ✓ de maîtriser la démarche d'analyse des situations de travail et d'identification des risques professionnels
- ✓ de formaliser le document unique d'évaluation des risques professionnels
- ✓ d'actualiser ce document au fil des actions de prévention conduites
- ✓

Public

Directeurs d'établissement, responsable qualité-Sécurité, RRH, et tout salarié concerné directement par la prévention des risques professionnels dans son établissement ou son service

Contenu de la formation

Le cadre réglementaire relatif à la prévention des risques en matière de santé au travail

- Organisation de la prévention dans l'entreprise
- Objectifs de l'évaluation des risques professionnels
- Le document unique et le décret du 5 novembre 2011 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs
- Risques professionnels et pénibilité au travail

La démarche d'analyse des situations de travail et d'identification des risques professionnels

- L'identification et l'analyse des risques : les notions de danger ou de risque, l'évaluation de la gravité du risque, l'évaluation de la fréquence du risque
- Les risques psychosociaux en action sociale et médico-sociale
- La démarche de prévention des risques : les mesures de prévention et la mise en place des fiches-actions

La formalisation du document

- Le plan d'action de prévention annuel.
- Définitions et concepts du document unique

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

MENER SES ENTRETIENS ANNUELS ET SES ENTRETIENS PROFESSIONNELS

2 jours
2 360 €

Enjeux

L'entretien professionnel, dont la première réalisation est arrivée à échéance le 5 mars 2016, ouvre des droits nouveaux aux salariés et s'impose à l'employeur.

Aux salariés, cet entretien vise à favoriser l'évolution professionnelle par une démarche volontariste de développement des compétences et qualifications.

A l'employeur, il offre l'opportunité d'engager à cette occasion une véritable gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) au service du projet institutionnel

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ d'intégrer le cadre légal et réglementaire de l'entretien d'évaluation et de l'entretien professionnel ;
- ✓ de préparer les entretiens en lien avec la démarche de gestion des emplois et des compétences ;
- ✓ de conduire les entretiens et de rédiger les comptes rendus.

Public

Directeurs, directeurs adjoints, chefs de service, cadres fonctionnels ayant à mener ces entretiens

Contenu de la formation

Contexte législatif et enjeux

- Cadre juridique de l'entretien d'évaluation
- Cadre juridique et réglementaire de l'entretien professionnel
- Articulation des deux entretiens dans le cadre du management d'un établissement ou d'un service

Préparation des entretiens

- Analyse du rapport « performances/exigences »
- Préparation du collaborateur à son entretien
- Définition de la compétence
- Identification des compétences et des potentiels

Conduite des entretiens

- Respect des étapes de l'entretien
- Utilisation des outils de la fédération APAJH
- Aspects psychosociologiques de l'entretien
- Techniques de l'entretien
- Rédaction des comptes rendus

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

METTRE EN PLACE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

2 à 6 jours
1 180 €/j

Enjeux

L'entretien professionnel ouvre des droits nouveaux aux salariés et s'impose à l'employeur.

Aux salariés, cet entretien vise à favoriser l'évolution professionnelle par une démarche volontariste de développement des compétences et qualifications.

A l'employeur, il offre l'opportunité d'engager à cette occasion une véritable gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) au service du projet associatif.

Objectifs de la formation

RH & organisation vous propose un accompagnement qui replace l'entretien professionnel dans votre démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences :

- 1) Rencontre préalable : identification des axes de développement de l'organisme gestionnaire (votre « plan stratégique ») et des outils et méthodes existants en matière de gestion des ressources humaines (fiches fonction, entretiens annuels, etc.)
- 2) Elaboration d'une proposition d'accompagnement à la mise en place des entretiens professionnels
- 3) Mise en œuvre du plan d'accompagnement validé

Ce plan d'accompagnement s'organise autour de 3 modules de formation indépendants (A, B et C) dont la mise en œuvre, partielle ou totale, dépend du contexte de l'organisme.

Public

Directeur(trice) général(e), directeurs(trices) d'établissement, responsables RH, cadre intermédiaires

Contenu de la formation

MODULE A – DÉFINIR LES OBJECTIFS A MOYEN TERME OU LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE L'ORGANISME - Durée : 1 ou 2 jour(s)

- ✓ La méthodologie de l'analyse stratégique : diagnostic environnemental, diagnostic des ressources et propositions stratégiques
- ✓ La construction d'une « structure Ressources Humaines cible » : aspects qualitatifs et aspects quantitatifs
- ✓ La démarche de construction d'un plan stratégique ou projet d'entreprise associatif : définition des objectifs ou des orientations stratégiques de votre organisme à moyen terme.

MODULE B – ÉTABLIR L'ÉTAT DES RESSOURCES EXISTANTES ET IDENTIFIER LES BESOINS EN COMPÉTENCES - Durée : 1 ou 2 jour(s)

- ✓ Élaboration de la carte des emplois : outils et mise en œuvre (emplois-types, fiches de fonction...)
- ✓ L'analyse prospective des ressources humaines à moyen terme : outils et mise en œuvre (pyramide des âges, tableaux des flux...)
- ✓ L'identification des écarts et des besoins prévisionnels en compétences

MODULE C – ÉLABORER ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN DE RÉDUCTION DES ÉCARTS EN COMPÉTENCES - Durée : 2 jours

- ✓ Les outils de réduction des écarts en compétences : changements organisationnels, recrutement, mobilité et formation professionnelle
- ✓ L'entretien professionnel, outil cardinal de gestion des ressources humaines : les enjeux de la loi du 5 mars 2014
- ✓ Mise en place des entretiens professionnels : construction des supports, sensibilisation des professionnels, formation à la conduite des entretiens

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

DOMAINE 3

**QUALITE, SECURITE
ET ENVIRONNEMENT**

REALISER SON EVALUATION INTERNE ET CONDUIRE UNE DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

2 jours
2 360 €

Enjeux

L'article L312-8 du Code de l'action sociale et des familles impose aux établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) de procéder à l'évaluation interne de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent. L'article D312-203 ajoute que l'établissement « rend compte de l'avancement de sa démarche d'évaluation interne dans [son] rapport annuel d'activité ».

La démarche est donc continue et suppose pour cela que les professionnel, en maîtrise les principes et les outils.

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ d'identifier les obligations réglementaires auxquelles sont soumis les ESSMS en matière d'évaluation et d'amélioration de la qualité ;
- ✓ de conduire une évaluation interne et de rédiger le rapport d'évaluation interne requis réglementairement ;
- ✓ d'élaborer un plan d'amélioration de la qualité ;

Public

Directeurs, directeurs adjoints, chefs de service, référents qualité et tout professionnel impliqué directement dans la démarche d'évaluation et d'amélioration continue

Contenu de la formation

Le cadre légal et réglementaire de l'évaluation sociale et médico-sociale

- L'article L312-8 et l'annexe 3-10 du CASF fixant le cahier des charges des évaluations externes
- Le calendrier pour la réalisation des évaluations internes et externes
- Les modalités du renouvellement d'autorisation
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles diffusées par l'ANESM

Les fondements théoriques et méthodologiques de l'évaluation sociale et médico-sociale

- Les démarches qualité et la certification
- La méthodologie d'évaluation des politiques publiques

La mise en œuvre de l'évaluation au sein d'un établissement ou d'un service social ou médico-social

- La construction et/ou l'appropriation d'un référentiel ou guide d'évaluation des bonnes pratiques professionnelles
- Les étapes de mise en œuvre de l'évaluation interne

Le rapport d'évaluation interne

- Le contenu réglementaire du rapport d'évaluation interne
- La transmission du rapport aux autorités administratives et sa diffusion en interne

Le plan d'amélioration de la qualité

- Le plan d'amélioration ou plan d'amélioration continue: principes et mise en œuvre
- Elaboration et formalisation d'un plan d'amélioration de la qualité
- Le suivi et l'évaluation du plan d'amélioration de la qualité

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

LE SYSTEME DOCUMENTAIRE, PIERRE ANGULAIRE DU DISPOSITIF D'EVALUATION ET D'AMELIORATION CONTINUE

2 jours
2 360 €

Enjeux

Les établissements et services ont découvert, avec la réalisation des évaluations externes, la nécessité de conserver certaines traces de leurs pratiques afin de pouvoir en rendre compte. Si cet exercice doit permettre une évaluation distincte du contrôle, ce n'est pas son seul objectif. La gestion d'un système documentaire doit servir avant tout à organiser et à fiabiliser les processus de travail, au bénéfice de la personne accueillie.

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ de concevoir l'architecture générale d'un système documentaire ;
- ✓ de formaliser une procédure ou un mode opératoire ;
- ✓ d'organiser la « traçabilité » des pratiques professionnelles au fondement d'un accompagnement bientraitant

Public

Directeurs, directeurs adjoints, chefs de service, référents qualité et tout professionnel impliqué directement dans la démarche d'évaluation et d'amélioration continue

Contenu de la formation

Les finalités du système documentaire

- Cohérence et continuité des accompagnements
- Conservation et partage des savoirs et savoir-faire

Les éléments du système documentaires

- Le projet d'établissement ou de service
- Le « guide de fonctionnement » de l'établissement (recueil des procédures et modes opératoires)
- Les « enregistrements » ou la conservation des informations garantes de la qualité des accompagnements

Mise en place d'un guide de fonctionnement propre à l'établissement ou au service

- Les différentes parties du guide de fonctionnement
- La codification des documents
- L'inventaire documentaire

La formalisation d'une procédure garante de la « bonne pratique » professionnelle

- Description synthétique de la procédure
- Le logigramme
- La fiche de tâches

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

S'APPROPRIER LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

2 jours
2 360 €

Enjeux

L'ANESM est entrée dans sa dixième année d'existence et le bilan qui sera fait de son action ne pourra être qu'élogieux. Ses deux principaux objectifs sont largement atteints : les établissements et services concernés ont réalisé leur première évaluation externe ; les « recommandations de bonnes pratiques professionnelles » diffusées par l'ANESM constituent des références incontestables dans le secteur.

Pour autant, sur ce dernier point, l'appropriation des recommandations par les professionnels reste un enjeu. Or, de cette appropriation dépend la mise en œuvre des dispositifs garants des droits et libertés de la personne accompagnée.

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ Appréhender la relation entre les recommandations de bonnes pratiques professionnelles et les obligations légales et réglementaires ;
- ✓ Identifier les principaux textes réglementaires relatifs aux droits et libertés de la personne accueillie et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles afférentes ;
- ✓ Mettre en œuvre un dispositif d'appropriation des recommandations de l'ANESM par les professionnels.

Public

Professionnels, cadres et non cadres des établissements et services

Contenu de la formation

Le périmètre des dispositifs garants des droits et libertés de la personne accompagnée : cadre légal et réglementaire, recommandations de bonnes pratiques professionnelles et dispositifs organisationnels

- La démarche d'évaluation interne
- Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet d'établissement ou de service et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers
- L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique
- La personnalisation de l'accompagnement
- L'expression et la participation individuelle et collective des usagers
- La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

Méthodes pour l'appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles

- L'approche descendante (top-down) et la construction d'un référentiel de bonnes pratiques professionnels ou questionnaire évaluatif
- L'approche ascendante (bottom-up) et l'identification des recommandations par la méthode des cas

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

ELABORER / REACTUALISER SON REFERENTIEL D'EVALUATION INTERNE

2 jours
2 360 €

Enjeux

Les 10 années écoulées ont permis aux ESSMS de s'approprier les fondements du « management de la qualité ». Même si certains écarts subsistent, tous les établissements, ou à peu près, ont intégré le principe de Deming ou principe d'amélioration continue. La qualité n'est plus perçue comme un standard définitif à atteindre coûte que coûte (dans une logique du « zéro défaut »), mais bien comme un cheminement dynamique au cours duquel les exigences évoluent en même temps que s'exerce la posture évaluative.

L'évaluation ainsi conçue permet la construction de référentiels plus synthétiques, aux items moins nombreux.

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ de concevoir un référentiel d'évaluation interne en adéquation avec les champs de l'évaluation sociale et médico-sociale tels que définis dans l'annexe 3-10 du CASF ;
- ✓ d'intégrer à ce référentiel les derniers éléments issus de l'évolution de la législation et les points essentiels des recommandations de bonnes pratiques professionnelles diffusées par l'ANESM.

Public

Directeurs, directeurs adjoints, chefs de service, référents qualité et tout professionnel impliqué directement dans la démarche d'évaluation et d'amélioration continue

Contenu de la formation

Le cadre légal et réglementaire de l'évaluation sociale et médico-sociale

- L'évaluation interne et externe : rappel du périmètre légal et réglementaire
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles diffusées par l'ANESM : typologie et éléments incontournables

Les différents champs de l'évaluation sociale et médico-sociale

- La démarche d'évaluation interne
- La prise en compte des recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'Anesm relatives à l'ESSMS
- Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet d'établissement et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement
- L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique
- Personnalisation de l'accompagnement
- L'expression et la participation individuelle et collective
- La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

Sont mis à la disposition des participants, dans le cadre de cette formation, un ensemble de questionnaires évaluatifs conçus et utilisés par RH & organisation pour la réalisation de ses évaluations externes, et actualisés au fur et à mesure des évolutions réglementaires et de la publication des recommandations ANESM.

DOMAINE 4

**POLITIQUES SOCIALES
ET MEDICO-SOCIALES**

MAITRISER L'OUTIL DE DIAGNOSTIC ET D'APPUI A L'EVOLUTION DE L'OFFRE MEDICO-SOCIALE

2 jours
2 360 €

Enjeux

Le plan autisme 2013/2017 prévoit des « moyens spécifiques » à l'intention des établissements et services pour le « renforcement par transformation de l'offre médico-sociale existante ».

L'instruction N° DGCS/SD3B/CNSA/2015/369 du 18 décembre 2015, relative à l'évolution de cette offre médico-sociale, fixe le cadre dont les établissements devront tenir compte pour bénéficier des « moyens spécifiques » en question. Elle précise notamment les éléments de « bonnes pratiques professionnelles » qui seront pris en compte et qui doivent être, dès à présent, intégrés dans les démarches d'évaluation interne et externe.

Le dispositif concerne toutes les structures accompagnant des personnes avec trouble du spectre de l'autisme (TSA). Toutefois, « les crédits de renforcement ne seront attribués qu'à certaines structures médico-sociales, sur la base de plans d'amélioration de la qualité précis, ambitieux et permettant de juger de l'engagement du gestionnaire dans la démarche. »

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ d'utiliser le référentiel d' « appui à l'évolution de l'offre » élaboré par la DGCS (instruction du DGCS/SD3B/CNSA/2015/369 du 18 décembre 2015 relative à l'évolution de l'offre médico-sociale accueillant et accompagnant des personnes avec troubles du spectre de l'autisme) ;
- ✓ d'identifier sur la base de ce référentiel les principaux leviers pour une évolution de l'offre à destination de ce public ;
- ✓ d'intégrer ce dispositif dans le processus des évaluations interne et externe de l'établissement ou du service

Public

Directeurs, cadres hiérarchiques et fonctionnels, responsables RH, responsables qualité

Contenu de la formation

Les politiques publiques en matière d'accompagnement des personnes avec troubles du spectre de l'autisme (TSA)

- Le plan autisme 2013/2017 : les mesures envisagées pour transformer et renforcer les établissements et services médico-sociaux existants
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles auxquelles le plan fait référence publiées par l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM) et la Haute Autorité de Santé (HAS)

Le référentiel d' « appui à l'évolution de l'offre » élaboré par la DGCS (Annexe 1 de l'Instruction DGCS/SD3B/CNSA/2015/369 du 18 décembre 2015)

- Les 9 domaines à évaluer : Evaluation individuelle et suivi du développement ; La place de la personne et de sa famille ; Le projet personnalisé d'interventions ; Interventions et apprentissages ; Environnement matériel ; Accès à la santé et organisation de l'accès aux soins somatiques ; Aspects comportementaux et comportements problèmes ; Préparation des transitions d'un milieu à un autre ; Formation et soutien des professionnels.
- La mise en œuvre de la démarche : l'implication de l'encadrement ; l'appropriation de l'outil par les professionnels ; l'implication des personnes accompagnées et des familles ; la phase d'évaluation et le repérage des leviers pour une adaptation de l'offre au public accompagné.

L'intégration du dispositif « appui à l'évolution de l'offre » dans le processus des évaluations interne et externe

- L'articulation du dispositif avec la démarche d'évaluation interne et d'amélioration continue de la qualité
- L'élaboration du plan d'amélioration : le choix et la formulation des actions d'amélioration ; la structuration du plan autour des leviers d'adaptation de l'offre ; la révision du projet d'établissement ou projet de service

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

CONCEVOIR UNE PLATEFORME DE SERVICES

2 jours
2 360 €

Enjeux

La loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 place (cette fois véritablement !) l'usager au centre du dispositif. En offrant la possibilité à la personne accompagnée ou à son représentant légal de choisir un « plan d'accompagnement global » comme alternative à une orientation vers un établissement ou un service, le législateur inverse les rôles qui prévalaient jusqu'ici. Dorénavant la demande de l'usager prime sur l'offre institutionnelle. Les ESSMS sont invités en conséquence à concevoir leur dispositif d'accompagnement sous la forme de prestations modulables à la demande.

La formation proposée ici fait le point sur cette récente évolution législative et sur ses conséquences organisationnelles au sein des établissements et services.

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ d'analyser l'impact des politiques publiques sur les modalités d'accompagnement émergentes dans le champ social et médico-social ;
- ✓ d'identifier les nouveaux dispositifs et outils de l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité ;
- ✓ de concevoir les étapes nécessaires à la mise en œuvre de plateformes de services interétablissements ou interinstitutionnelles.

Public

Directeurs, cadres hiérarchiques et fonctionnels, et tous professionnels du secteur social ou médico-social

Contenu de la formation

L'évolution des politiques publiques, du modèle réadaptatif et normatif au modèle de l'inclusion sociale

- La recommandation européenne relative à la désinstitutionnalisation des enfants handicapés (2010)
- « Zéro sans solution », le rapport de la mission Piveteau (juin 2014)
- Une réponse accompagnée pour tous : création des « dispositifs intégrés » et du « plan d'accompagnement global »
- Les pôles de compétences et de prestations externalisées pour les personnes en situation de handicap (circulaire du 12 avril 2016)

Les nouveaux dispositifs de l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité

- Le « plan d'accompagnement global », une alternative à l'orientation vers un établissement ou un service
- L'émergence inéluctable des plateformes de services : d'une logique de l'offre à une logique de la demande
- La notion de « parcours de vie » et l'émergence du rôle de coordinateur

Concevoir une plateforme de services

- Organisation et fonctionnement d'une plateforme de service
- La nomenclature SERAFIN des prestations directes pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap
- Conséquences sur le fonctionnement des organisations et la gestion des ressources humaines des établissements et services

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation).

LA FONCTION DE COORDINATEUR DE PARCOURS

4 jours
4 720 €

Enjeux

Avec la mise en place des « plans d'accompagnement globaux » comme alternative à l'orientation simple vers un établissement ou un service, les opérateurs du champ sanitaire et social sont placés dans l'obligation d'envisager une coordination interinstitutionnelle de leurs prestations. L'équipe pluriprofessionnelle identifiée préalablement pour accompagner la personne (ARS, MDPH...) devra élaborer en concertation une stratégie d'accompagnement et coordonner par la suite ses actions. Dans ce cadre, le législateur a prévu la désignation d'un coordinateur de parcours dont la mission essentielle sera évidemment de garantir un accompagnement respectueux à la fois des besoins et du projet de vie de la personne

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ d'analyser l'impact des politiques publiques sur les modalités d'accompagnement émergentes dans le champ social et médico-social ;
- ✓ de situer la fonction émergente de coordinateur de parcours dans un cadre à la fois institutionnel et interinstitutionnel ;
- ✓ d'identifier les dispositifs et les acteurs mobilisables sur le territoire et de développer le travail en réseau et les partenariats
- ✓ d'élaborer les outils de coordination pour une co-construction, une mise en œuvre partagée et une co-évaluation des parcours et des projets personnalisés.

Public

Responsables d'unité d'intervention sociale, éducateurs spécialisés, et tous professionnels susceptibles de se voir confier la fonction nouvelle de coordinateur de parcours.

Contenu de la formation

Evolution des politiques publiques et émergence de nouveaux dispositifs d'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité

- « Zéro sans solution », le rapport de la mission Piveteau (juin 2014)
- Une réponse accompagnée pour tous : création des « dispositifs intégrés » et du « plan d'accompagnement global » (loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016)
- Le « plan d'accompagnement global », une alternative à l'orientation vers un établissement ou un service
- L'émergence inéluctable des plateformes de services : d'une logique de l'offre à une logique de la demande
- Les pôles de compétences et de prestations externalisées pour les personnes en situation de handicap (circulaire du 12 avril 2016)
- Les plateformes territoriales d'appui (Décret du 4 juillet 2016 relatif aux fonctions d'appui aux professionnels pour la coordination des parcours de santé complexes)

Les rôles et fonctions du coordinateur de parcours : méthodes et outils

- Positionnement du coordinateur au sein de l'équipe pluridisciplinaire (institutionnelle et interinstitutionnelle) : cadre méthodologique et position éthique et déontologique
- Le « gestionnaire de cas (ou case manager) au sein des MAIA
- Etapes et outils de la coordination : recueil des attentes et prise en compte de projet de vie ; analyse des besoins ; élaboration du projet personnalisé ; suivi et co-évaluation.
- Travail en réseau et partenariat : identification des ressources du territoire ; méthode pour la formalisation d'une convention de partenariat
- La conduite d'une réunion de coordination : les rôles de l'animateur ; la gestion des situations de tension, le processus de prise de décision.
- La nomenclature SERAFIN des prestations directes pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap
- Conséquences sur le fonctionnement des organisations et la gestion des ressources humaines des établissements et services

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation).

L'EXPLOITATION DES RAPPORTS D'EVALUATION EXTERNE, DANS LE CADRE DE LA PROCEDURE DE RENOUVELLEMENT D'AUTORISATION DES ESSMS

2 jours
2 360 €

Enjeux

L'article L.313-1 du CASF dispose que « l'autorisation est accordée pour une durée de quinze ans et son renouvellement, total ou partiel, est exclusivement subordonné aux résultats de l'évaluation externe. ». L'article L.313-4 précise également que « l'autorisation, ou son renouvellement, peuvent être assortis de conditions particulières imposées dans l'intérêt des personnes accueillies ».

Ces articles du CASF placent les autorités administratives au cœur du processus de renouvellement des autorisations. Depuis le 2 janvier 2017, date de renouvellement des autorisations pour les ESSMS autorisés et ouverts avant 2002, chaque autorisation renouvelée engage la responsabilité de l'autorité administrative compétente.

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ de comprendre le contexte juridique du dispositif d'évaluation des ESSMS ainsi que les enjeux ;
- ✓ d'analyser les rapports d'évaluation externe en termes de pertinence, objectivité, fiabilité et transparence ;
- ✓ de pré-instruire les rapports d'évaluation externe en vue de décider de leur recevabilité puis de décider d'un renouvellement ou non par tacite reconduction ;
- ✓ d'élaborer les outils nécessaires à la mise en œuvre de cette mission.

Public

Cadres et agents des services publics en charge du renouvellement des autorisations sur la base des rapports d'évaluation externe produits par les organismes habilités par l'ANESM

Contenu de la formation

Le cadre légal et méthodologique de l'évaluation sociale et médico-sociale

- L'évaluation interne et externe : rappel du périmètre légal et réglementaire
- La procédure de renouvellement d'autorisation dans le CASF et ses modalités de mise en œuvre

Analyse d'un rapport d'évaluation externe - Principes

- Les « recommandations » de l'ANESM applicables aux catégories Personnes Agées /Personnes Handicapées, Enfance et Services à domicile
- Présentation d'un guide méthodologique pour l'évaluation de la qualité d'un rapport

Analyse d'un rapport d'évaluation externe - Mise en œuvre

- La technique de lecture par repérage des mots clés
- L'exhaustivité des registres examinés par l'évaluateur
- L'analyse de la validité (qualité) du rapport par dispositif examiné
- La prise de décision

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation)

PREPARER LA NEGOCIATION D'UN CPOM

2 jours
2 360 €

Enjeux

Qu'il s'agisse de réactualiser son projet associatif ou bien, plus spécifiquement, de s'engager dans la négociation d'un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM), la définition d'objectifs stratégiques par l'organisme gestionnaire est un préalable. La généralisation* des CPOM, notamment, à partir de 2017 doit être une incitation pour les établissements et services à adopter une stratégie à l'échelle d'un quinquennat. A défaut, c'est prendre le risque de s'engager contractuellement sur des objectifs déconnectés, sinon des valeurs, du moins des enjeux à moyen et long termes de l'association.

* Durant les cinq prochaines années, près de 9 000 CPOM devront être signés entre les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) et leurs autorités de tarification et de contrôle (agences régionales de santé et conseils départementaux). » DGCS, COMMUNIQUE DE PRESSE (20 janvier 2017)

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- ✓ de maîtriser la méthode et les outils pour la conduite d'un diagnostic « SWOT » (« opportunités/menaces » et « forces/faiblesses ») en action sociale ou médico-sociale ;
- ✓ d'élaborer, sur la base de ce diagnostic, un ensemble cohérent de « propositions stratégiques » ;
- ✓ de décliner ces propositions stratégiques en objectifs opérationnels ;
- ✓ de formaliser et de suivre à l'aide d'indicateurs un plan stratégique à 5 ans.

Public

Administrateurs, directeur général, responsables de processus support (finances, RH, Qualité...) Directeurs et cadres d'ESSMS, usagers...

Contenu de la formation

La démarche d'analyse stratégique

- Principes généraux
- La segmentation stratégique : identification des domaines d'activité stratégiques (DAS)

L'analyse de l'environnement (diagnostic externe)

- Les facteurs PEST (Politique, Economique, socio-culturel et Technologique)
- Identification des Opportunités et des Menaces dans l'environnement institutionnel

Le diagnostic de l'organisme (diagnostic interne)

- Le diagnostic Siège/Association : modalités d'organisation et de gouvernance ; situation budgétaire et financière ; dirigeance associative et fonctions supports...
- Le diagnostic Etablissements et services : équilibre financier des structures ; adéquation des projets d'établissement aux missions imparties et aux besoins des personnes ; ressources humaines ; prise en compte de la qualité des prestations ; insertion des établissements ou services au sein du territoire...

Du diagnostic aux propositions stratégiques

- Formulation des propositions stratégiques à partir des données des diagnostics interne et externe
- Déclinaison des propositions stratégiques en objectifs opérationnelles
- La priorisation des actions : la matrice de compatibilité (impact, motivation, faisabilité)
- Le suivi des objectifs : utilisation des indicateurs de performance ANAP

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partage d'expérience et travaux en groupe (étude de cas et mise en situation).

CERTIFICATION QUALITE DE "RH & organisation"



RH & organisation est qualifié OPQF* (Office professionnel de qualification des organismes de formation) pour les deux domaines de formation suivants :

- 1) La gestion des ressources humaines (GPEC, entretiens professionnels, techniques de recrutement...),
- 2) Système de management de la qualité (outils de l'évaluation interne, plan d'amélioration de la qualité, audit interne...),

*La qualification OPQF est un dispositif de reconnaissance du professionnalisme des organismes de formation continue, mis en place en 1994 à l'initiative de la DGEFP, du Ministère du Travail et de l'Emploi, et de la Fédération de la Formation Professionnelle, FFP, syndicat représentatif de la branche

A noter

La loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale a ajouté un article du Code du travail (art. L6316-1 du Code du travail) afin de renforcer la "qualité des actions de formation professionnelle continue". Les financeurs de la formation professionnelle (Etat, régions, OPCA...) sont tenus dorénavant de s'assurer de la capacité des prestataires de formation à dispenser des actions de qualité.

Le décret d'application n°2015-790 du 30 juin 2015 est venu préciser que "les organismes financeurs doivent s'assurer en particulier que ces prestataires remplissent certains critères de qualité :

"1° Soit dans le cadre de leurs procédures internes d'évaluation",

"2° Soit par la vérification que le prestataire **bénéficie d'une certification ou d'un label au sens de l'article R. 6316-3.**

L'OPQF fait partie des 10 certificats référencés le 7 juin 2016 par le CNEFOP (Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles) et recevable à ce titre par les OPCA.