



RH &
Organisation

FORMATIONS

2020

EDITO

Le secteur social, médico-social est actuellement confronté à plusieurs transformations d'importance (évolution des politiques publiques, modification du dispositif d'évaluation, réforme du financement, ...). Les choix stratégiques en matière de développement des connaissances et des compétences des professionnels opérés en cette période seront déterminants dans la capacité des organisations à s'adapter à moyen et long termes aux modifications de leur environnement, notamment en matière d'ajustement de leur offre de prestations aux besoins des bénéficiaires et de la collectivité.



De façon à continuer notre mission, vous accompagner dans votre engagement auprès des personnes les plus vulnérables, notre équipe a développé cette année de nouveaux contenus de formation. Une attention particulière a été accordée dans leur élaboration pour favoriser à la fois l'appropriation des concepts et références les plus récents, et en même temps l'acquisition des outils et savoirs opérationnels nécessaires à la mise en œuvre de pratiques adaptées et performantes. Ainsi, nos supports pédagogiques sont construits pour permettre de revenir chaque fois que nécessaire aux contenus abordés dans les formations qui comportent des séquences de travaux pratiques, mises en situation ou autres dispositifs permettant aux professionnels de transposer rapidement leurs acquis dans l'exercice de leur fonction.

Nous nous employons également à développer de nouvelles approches formatives qui permettront de faciliter l'accès à nos formations et les parcours de développement de compétences complémentaires (contenu numérique, modules articulés sur les fonctions de management et de coordination...).

Vous trouverez dans ce livret une présentation des principaux contenus de formation conçus dans ce cadre, étant entendu que chaque action de formation proposée est toujours le résultat d'un échange autour d'un cahier des charges spécifique pour tenir compte des spécificités de chaque groupe et de chaque contexte. Ces formations sont réparties en quatre domaines :

- ✓ **Direction et management**
- ✓ **Gestion des Ressources Humaines**
- ✓ **Qualité, sécurité, environnement**
- ✓ **Politiques sociales et médico-sociales**

Notre équipe est engagée 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. Vous pouvez consulter ceux-ci sur notre site www.rh-organisation.fr

Nous avons à cœur de proposer des contenus toujours adaptés au contexte de nos clients. Vous pouvez facilement contribuer à notre évolution en nous adressant vos remarques et commentaires à econtact@rh-organisation.fr.

Sylvain Jouve
sjouve@rh-organisation.fr

PRESENTATION

NOTRE MISSION

RH & organisation accompagne sur l'ensemble du territoire français les associations, les établissements et les services dans leurs projets de développement par la formation et le conseil.

RH & organisation est né d'une rencontre entre des formateurs de métier et des dirigeants d'établissements sociaux et médico-sociaux.

RH & organisation est présent :

- ④ 140 bis rue de Rennes – 75006 **Paris**
- ④ 21 rue Viala – 69003 **Lyon**
- ④ RH & organisation – 10 place de la Joliette – BP 13543 – 13567 **Marseille Cedex 2**

UNE IDENTITE ET DES VALEURS

L'équipe de RH & organisation définit les valeurs auxquelles elle se sent attachée et qu'elle souhaite promouvoir dans son fonctionnement quotidien :

- ④ **Attachement à la simplicité et à l'authenticité**
RH & organisation garantit à ses interlocuteurs des modes de relations et d'intervention fondés sur la simplicité et l'authenticité. Simplicité également dans la manière d'aborder les questions au sein de l'équipe : ni le rôle, ni la fonction ne doivent modifier la nature des relations interpersonnelles qu'il faut conserver là aussi directes et authentiques.
- ④ **Priorité à la performance**
La qualité du service rendu constitue l'unique exigence ; elle se mesure à la satisfaction du client au terme de chaque intervention.
- ④ **Engagement**
Pour l'ensemble de son action, RH & organisation est totalement engagé dans la réussite de ses clients, source première de satisfaction pour l'équipe.
- ④ **Une activité source de plaisir**
L'exercice du métier de formateur-consultant est exigeant. Il doit cependant rester pour chacun une source de satisfaction. L'organisation du travail (la répartition des rôles, la détermination des objectifs, etc.) relève de décisions qui ne peuvent se prendre sans l'adhésion complète des parties concernées.

SOMMAIRE

PRESENTATION

Pour vous guider	5
Les collaborateurs	6

DOMAINE 1 : DIRECTION ET MANAGEMENT

Elaborer / actualiser son projet institutionnel	8
Elaborer un projet d'établissement évaluable	9
Motiver les équipes en travail social et médico-social	10
La fonction de cadre intermédiaire	11
Réussir ses recrutements	12

DOMAINE 2 : GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Le cadre, responsable de la qualité de vie au travail	14
Mener ses entretiens annuels et ses entretiens professionnels	15
Manager les personnalités difficiles	16
Manager par le sens en action sociale et médico-sociale	17

DOMAINE 3 : QUALITE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT

Mener une démarche d'amélioration continue efficiente	19
Référent qualité : maîtrise les outils et méthodes de l'évaluation sociale, médico-sociale	20
Le systèmes documentaire, pierre angulaire du dispositif d'évaluation et d'amélioration continue	21
S'approprier les recommandations de bonnes pratiques professionnelles	22
Organiser une démarche de prévention des risques et des événements indésirables	23
Elaborer/actualiser le document unique d'évaluation des risques professionnels	24

DOMAINE 4 : POLITIQUES SOCIALES ET MEDICO-SOCIALES

Maîtriser l'outil de diagnostic et d'appui à l'évolution de l'offre médico-sociale	26
Concevoir une plateforme de prestations	27
La fonction de coordonnateur de parcours	28
La démarche RAPT : outils, méthodes et mise en œuvre	29
Préparer la (re)négociation d'un CPOM	30
Coopération et rapprochement dans les ESSMS	31
Développer ses partenariats dans le cadre d'une plateforme	32

POUR VOUS GUIDER

Dans ce catalogue, l'intitulé de chaque formation est accompagné de sa durée et de son coût.

Vous retrouverez aussi :

- ✔ Les enjeux,
- ✔ Les objectifs,
- ✔ Les publics concernés,
- ✔ Les contenus de formation.

Les méthodes pédagogiques sont constituées d'apports théoriques et méthodologiques, de partages d'expériences, de travaux en groupes (étude de cas et mise en situation) et en ateliers proposés par les formateurs.

Elles s'appuient aussi sur des études de situations professionnelles le plus souvent apportées par les participants.

Elles s'adossent à des théories des sciences humaines et sociales reconnues et éprouvées par le milieu scientifique et professionnel.

NOTRE EQUIPE

MARIE GARNABEDIAN

Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale (Collège Coopératif- Provence Alpes Méditerranée), *sociologie des organisations et politiques sociales*.
Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé, (IRTS de Besançon)



Educatrice spécialisée (MECS, Prévention spécialisée, Aide sociale à l'enfance, Service d'accompagnement éducatif intensif)

Consultante-Formatrice du cabinet RH & organisation depuis 2019

Formée à l'approche systémique,
Formée en expertise juridique appliquée au travail social (droit des usagers, droit de la famille, droit de l'enfant...)
Formée aux méthodes évaluatives

Etudes des écarts entre besoins et prestations proposées par les Accueils de jour du dispositif de veille sociale (AHI), sur un département.

Conduit des évaluations internes et des évaluations externes

LOUIS-PIERRE FOUYSSAC

Diplôme Universitaire de Technologie, Option Carrières Sociales (DUT-1988)
Certificat d'Aptitude à la Fonction de Directeur d'Établissement social (EHESP-Rennes – 2003)
Diplôme universitaire d'Auditeur Qualité dans les organisations sanitaires, sociales et médico-sociales
Évaluateur externe certifié (ANDESI – 2010)



Directeur d'établissements sociaux et médico-sociaux de 1997 à 2010 ; Consultant-Formateur depuis 2010

Accompagne les équipes dans : Projet associatif, projet d'établissement/service, projets personnalisés, coordination de parcours, personnalisation de l'accompagnement, partenariat, droits des usagers, satisfaction des usagers, les effets de l'accompagnement

Ressources humaines (recrutement, référents qualité, démarche d'amélioration continue, audit, diagnostic stratégique, etc.)

Ancien jury CAFDES

JEROME DELASSUS

Master de philosophie – Sorbonne Paris IV (1995)
Master 2 Professionnel en sociologie des organisations et psychosociologie, Université Paris IX Dauphine (2009)



Consultant du cabinet RH & organisation depuis 2012
Consultant - formateur depuis 1999

Formé à :
Evaluation des politiques publiques en action sociale et médico-sociale
Analyse de pratiques professionnelles, S. Karsz 2005.
Analyse des pratiques managériales, Cirfip 2009
Dynamique de groupe, Centre Esta Paris 2012
Intervention en prévention des risques psychosociaux, ARACT Nord 2016

Accompagne des évaluations internes et des évaluations externes depuis 2012

Formateur des évaluateurs externes certifiés en partenariat avec l'Andesi depuis 2017.

KARINE PRESTES

Assistante de Direction au sein du cabinet RH & organisation depuis 2013



Assure la gestion comptable et administrative de la société, ainsi que la relation client.

Etablit les conventions de formation, attestations de participation et les bilans des actions : évaluations des acquis, niveaux de satisfaction des participants, observations des intervenants...).

DOMAINE 1

**DIRECTION
ET
MANAGEMENT**

ELABORER / ACTUALISER SON PROJET INSTITUTIONNEL

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.

CONTENU

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

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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

ELABORER UN PROJET D'ETABLISSEMENT EVALUABLE

VERITABLE OUTIL DE PRESENTATION ET DE PILOTAGE DES ACTIVITES

ENJEUX

Les évolutions réglementaires et normatives des dernières années (jusqu'aux dernières 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 un outil de pilotage destiné à organiser le choix des prestations et à en garantir la qualité, et un outil de communication permettant de présenter de façon efficace les spécificités de la structure et leur adéquation avec les besoins et attentes du public.

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.

CONTENU

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'usager » : 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

DUREE
2 jours

COUT
2 400 €

OBJECTIFS

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'usager

PUBLIC

Directeurs, cadres hiérarchiques et fonctionnels, professionnels des équipes éducatives, pédagogiques et thérapeutiques

MOTIVER LES EQUIPES EN TRAVAIL SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL

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.

CONTENU

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

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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

LA FONCTION DE CADRE INTERMEDIAIRE

CONTENU

Les fonctions et rôles de l'encadrement

- L'évolution du management : management classique, courant des relations humaines et approche participative par objectifs
- L'articulation des fonctions cadre de direction et cadre intermédiaire : fonctions du cadre intermédiaire au sein de l'équipe de direction, auprès des équipes
- Les différents rôles du cadre : la composante « métier », « managériale », « partenariale »
- La relation d'autorité dans la fonction d'encadrement : consentement à l'autorité et pouvoir légitime, la distinction entre autorité et pouvoir, les différentes sources de pouvoir, du consentement « militant » à la relation d'autorité en action sociale et médico-sociale

Les principaux outils du cadre en structure médico-sociale

- Le recrutement et l'accompagnement de ses collaborateurs : sélection, intégration, soutien ;
- L'animation d'équipe : la conduite de réunion, les entretiens individuels
- Les tableaux de bord de suivi des activités de l'établissement ou du service : les objectifs du projet d'établissement, le suivi de la qualité des prestations proposées aux personnes accompagnées
- Les outils de gestion de son temps : calendrier, agenda, diagramme de Gant...

Agir sur la motivation des équipes au travail

- Le concept de motivation et les signes de la motivation au travail.
- Les sources de satisfaction et d'insatisfaction au travail pour les professionnels.
- La motivation expliquée par la théorie des besoins et la théorie « des choix cognitifs ».
- Créer les conditions d'un travail motivant : motivation « intrinsèque » et motivation « extrinsèque ».
- Le projet d'établissement ou projet de service : un projet partagé source de motivation au travail en équipe
- La pratique de la délégation : principes généraux et démarche de mise en œuvre

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

- Impact de l'organisation sur les pratiques managériales : les structures organisationnelles types, fonctions et rôles de l'encadrement selon les différentes formes d'organisation
- Evolution de l'organisation et du fonctionnement des structures sociales et médico-sociales : la désinstitutionnalisation et la personnalisation des parcours de vie, le renforcement des droits des usagers et notamment la promotion de la participation sociale, la généralisation au sein des établissements des dispositifs d'évaluation

Conduire et accompagner le changement dans les structures médico-sociales

- Expliquer le sens des projets engagés
- Comprendre les mécanismes de résistance au changement
- Maîtriser les principes de programmation et de mise en œuvre du changement
- Communiquer auprès des différentes parties prenantes
- Valoriser les réussites et comprendre les difficultés par l'évaluation des actions

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.

DUREE
5 jours

COUT
sur devis

OBJECTIFS

Ce dispositif de formation vise principalement à permettre aux participants de :

- ✓ Identifier les fonctions et les rôles caractéristiques du cadre intermédiaire, face au nouveau contexte de l'action sociale et médico-sociale
- ✓ Maîtriser les outils essentiels à la fonction de cadre hiérarchique
- ✓ 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
- ✓ Accompagner la préparation et la mise en œuvre du changement auprès des équipes

PUBLIC

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

REUSSIR SES RECRUTEMENTS

DEPUIS L'ELABORATION D'UN PROFIL DE POSTE
JUSQU'A L'INTEGRATION DU COLLABORATEUR

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.

CONTENU

Elaborer un processus de recrutement efficace

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

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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

DOMAINE 2

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

LE CADRE, RESPONSABLE DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

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.

CONTENU

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

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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.

MENER SES ENTRETIENS ANNUELS ET SES ENTRETIENS PROFESSIONNELS

ENJEUX

L'entretien professionnel, réformé par la loi Avenir du 5 septembre 2018, 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

CONTENU

Appréhender l'entretien professionnel : outil de développement des compétences et des qualifications

- Un dispositif destiné à favoriser l'évolution professionnelle des salariés
 - o Le compte personnel de formation (CPF)
 - o Le « passeport d'orientation de formation et de compétences »
- L'entretien professionnel dans le Code du travail : fonction et champ d'application
- Articulation entre l'entretien professionnel et l'entretien d'évaluation

La préparation d'un entretien annuel

- Le rapport « performances / exigences » et la définition des objectifs de chaque entretien
- La préparation de l'entretien par le collaborateur
- La planification des entretiens annuels

La conduite et le suivi de l'entretien annuel

- Les différentes étapes de l'entretien
- La rédaction du compte rendu de l'entretien
- Le suivi des entretiens

Les outils de l'entretien annuel

- Regrouper l'entretien annuel d'activité et l'entretien professionnel
- Les aspects psychosociologiques de l'entretien
- Les techniques de l'entretien
- La gestion des désaccords

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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

MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES

CONTENU

IDENTIFIER ET COMPRENDRE LES PERSONNALITES DIFFICILES

La personnalité : définition et outils de mesure :

- Les facteurs influents dans la construction de la personnalité
- Incidence de la personnalité dans les comportements professionnels
- Les outils d'évaluation des traits de personnalité

Les typologies des personnalités :

- Repérer et comprendre le fonctionnement des personnalités difficiles
- Les travaux de F. Lelord et C. André : présentation des principales caractéristiques de chaque type de personnalité

Décrypter et comprendre les comportements de ses collaborateurs :

- A chaque personnalité sa vision du monde et des relations interpersonnelles : comprendre les représentations de ses collaborateurs
- Les attitudes de renforcement et d'apaisement de certains traits de personnalités

UTILISER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DE MANAGEMENT ADAPTEES AUX PERSONNALITES DIFFICILES

La communication avec les personnalités difficiles :

- Les règles et principes pour préserver/rétablir les conditions d'un dialogue constructif ?
- Savoir rester ferme sur le fond mais souple sur la forme
- La gestion de ses propres émotions dans les échanges avec ses collaborateurs

La gestion des aspects comportementaux problématiques :

- La compréhension des forces motivationnelles dans les comportements des individus au travail
- L'anticipation des comportements : clé de réussite du manager
- S'affirmer face à des collaborateurs difficiles, éviter les postures défensives
- Les stratégies de régulation des comportements inadaptés : gérer son stress, manier l'humour à bon escient, impliquer le collaborateur dans la recherche de solution...

Les personnalités difficiles et le changement :

- Permettre un repositionnement des professionnels envers leur hiérarchie et leurs collègues
- Accompagner le changement : soutenir les efforts de ses collaborateurs et valoriser leurs réussites
- Proposer des solutions alternatives en fonction des difficultés du professionnel

ENJEUX

Il existe des individus dont les traits de personnalités ne sont pas toujours favorables à l'instauration d'un mode de communication simple ou constructif. Un responsable d'équipe confronté à ce type de tempérament peut limiter les désagréments (pour le service comme pour lui...) des attitudes extrêmes de ces collaborateurs particuliers en adoptant avec eux des stratégies adaptées à leur mode de fonctionnement et construction psychique.

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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

- ✓ Appréhender le concept de personnalité et apprendre à identifier les principaux traits de personnalité d'un individu
- ✓ Connaître les attitudes managériales positives et négatives pour les principales personnalités difficiles (anxieuse, agressive, dépendante, obsessionnelle...)
- ✓ Utiliser une communication adaptée dans le management des personnalités difficiles

PUBLIC

Professionnels des ESSMS exerçant des fonctions d'encadrement. Groupe limité à 12 participants

MANAGER PAR LE SENS EN ACTION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE

ENJEUX

Le secteur est traversé depuis quelques années par des courants managériaux multiples, aux outils et dispositifs plus ou moins bien intégrés : *management par la qualité, approche processus, contrôle de gestion, pilotage par la performance, etc.*

Le ressenti sur le terrain est cependant le plus souvent catastrophique : sentiment de marchandisation du secteur, perte de sens, lassitude et, au bout du compte, repli sur soi et désintérêt pour le projet institutionnel. Manager par le sens et les valeurs (re)deviendrait-il un impératif ? Encore faut-il saisir la singularité de la démarche qui suppose à la fois vision prospective et réflexion sur les finalités de l'action publique.

CONTENU

Le management : fondements et courants historiques

- L'évolution du management : management classique, courant des relations humaines et approche participative par objectifs
- Le management dans le secteur marchand et le secteur non marchand : facteurs communs et spécificités

Les théories explicatives de l'intérêt ou du désintérêt au travail

- La théorie des besoins fondamentaux, la théorie des choix cognitifs et la théorie l'autodétermination
- Vers un nouveau modèle : la motivation par le sens et les valeurs

L'évolution des politiques de l'action sociale et le risque de perte de sens pour les équipes

- L'approche instrumentale et techniciste des changements en cours : démarche qualité, tarification à la prestation, plateforme de services, tableaux de bord de la performance...
- Donner du sens aux réformes en cours en développant des projets compatibles avec la logique et les valeurs du service public

Le projet en action sociale comme levier d'un management par le sens et les valeurs : outils, méthodes et mise en œuvre

- Le projet personnalisé : du sens et des valeurs au service de la personne accompagnée
- Le projet d'établissement : du sens et des valeurs à l'attention des professionnels garants de la qualité des projets d'accompagnement

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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

- ✓ de promouvoir, au sein de leur établissement ou service, un management invitant chacun à comprendre l'évolution en cours des politiques en matière d'action sociale ou médico-sociale ;
- ✓ de situer l'action de leur établissement ou service dans le cadre des finalités de l'action publique ;
- ✓ d'instaurer une communication qui permette à chacun de comprendre sa mission et celle de son environnement ;
- ✓ de développer, d'une façon générale, un management par le sens et les valeurs au moyen notamment du projet d'établissement ou de service et des projets personnalisés d'accompagnement.

PUBLIC

Directeurs, cadres hiérarchiques et fonctionnels des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

**QUALITE
SECURITE ET
ENVIRONNEMENT**

MENER UNE DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE EFFICIENTE

OUTILS ET METHODES POUR LA MISE EN OEUVRE

CONTENU

Le cadre réglementaire et méthodologique de l'évaluation sociale, médico-sociale

- L'évaluation dans le code de l'action sociale et des familles : périmètre et fréquence des évaluations interne, modalités de communication des résultats,
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles généralistes et spécifiques publiées par l'ANESM et la HAS,
- Les principes à respecter dans le cadre de l'évaluation interne : participation élargie, identification des enjeux forts, fiabilité et pertinence des résultats, etc.

L'appropriation des outils et des méthodes d'une démarche d'amélioration continue

- La prise en compte du cadre règlementaire spécifique à l'établissement,
- La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles,
- L'objectivation des constats et l'identification des points forts et points d'amélioration en matière d'accueil et d'accompagnement du public,
- La définition des priorités dans la validation des axes de progrès.

La réalisation de l'évaluation interne et la formalisation des résultats

- L'organisation de la participation des différentes parties prenantes (professionnels, usagers et/ou représentants légaux, partenaires),
- L'animation des séquences évaluatives (conduite d'entretien, questionnaires...),
- L'analyse des résultats et de la consultation des personnes,
- La formalisation du rapport d'évaluation interne : présentation de la méthodologie, des résultats, de l'analyse et des axes de progrès.

La conception des outils soutenant la dynamique d'amélioration

- Fédérer l'ensemble des acteurs autour des axes prioritaires d'amélioration,
- L'articulation des résultats de l'évaluation interne avec les autres dispositifs : instance d'expression et de participation des usagers, projet d'établissement, CPOM, prévention des risques professionnels et amélioration des conditions de travail...
- Concevoir les outils de pilotage, de suivi et de mesure des actions de progrès : planification de la démarche, organisation des contributions individuelles et collectives,
- La valorisation annuelle de la démarche d'amélioration à l'œuvre au sein de l'établissement ou du service.

ENJEUX

L'expérience acquise par les consultants du cabinet, notamment dans le cadre de la réalisation d'évaluation externe (plus de 1000 missions réalisées depuis 2011), les a conduits à élaborer une méthodologie d'évaluation et d'amélioration des activités visant d'une part, à répondre aux exigences règlementaires en vigueur et d'autre part, à insuffler une réelle dynamique de progrès continue au sein des collectifs de travail des ESSMS, source de motivation professionnelle et de valorisation des savoir-faire.

DUREE

4 jours

COUT

4 800 €

OBJECTIFS

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

- ✓ De maîtriser le cadre réglementaire et méthodologique de l'évaluation sociale, médico-sociale,
- ✓ De maîtriser les outils et méthodes de l'évaluation de la qualité des activités et des prestations, d'associer les usagers et les partenaires à la démarche,
- ✓ D'organiser concrètement la mise en œuvre des axes de progrès du plan d'amélioration par des fiches action,
- ✓ De rendre compte régulièrement des résultats de la démarche et de valoriser les réussites.

PUBLIC

Cadres et professionnels des établissements et services sociaux, médico-sociaux.

METHODES PEDAGOGIQUES

Cette formation-action se veut résolument opérationnelle, elle alterne les séquences d'apports théoriques et d'exercices pratiques permettant aux participants de s'approprier les outils et concepts présentés. Les participants sont invités au cours des intersessions à mettre en pratique les méthodes transmises dans le cadre de l'évaluation interne de leur établissement ou service.

REFERENT QUALITE

MAITRISER LES OUTILS ET METHODES
DE L'EVALUATION SOCIALE, MEDICO-SOCIALE

CONTENU

Module 1 : le cadre légal, réglementaire et méthodologique de l'évaluation sociale et médico-sociale

- Le cadre légal et réglementaire de l'évaluation sociale et médico-sociale :
- La Haute Autorité de Santé (HAS) : rôle et missions.
- Les principes méthodologiques au fondement de l'évaluation sociale et médico-sociale :
- L'évaluation du projet d'établissement ou projet de service dans le cadre de l'évaluation sociale et médico-sociale

Module 2 : Les exigences légales et réglementaires, et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles, objets de l'évaluation sociale et médico-sociale

- Présentation des textes légaux et réglementaires qui fixent l'organisation et le fonctionnement des établissements et services du secteur social et médico-social
- 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
- Méthodes pour une appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- Elaboration d'un guide des textes de référence par catégorie d'ESSMS. Techniques de veille et de mise à jour.

Module 3 – Animer une évaluation et en exploiter les résultats dans le plan d'amélioration

- La conception d'un projet d'évaluation au sein d'un établissement ou d'un service
- L'appropriation des outils et méthodes d'évaluation
- L'animation de l'évaluation : mobilisation des différentes parties prenantes
- La formalisation et l'analyse des résultats : définition du plan d'amélioration
- La communication des résultats

Module 4 – Mise en pratique (7 heures)

Ce stage consiste pour chaque participant à conduire seul ou en binôme une analyse diagnostic des activités et prestations de tout ou partie d'un établissement ou service de l'association.

Un rapport d'évaluation synthétique est établi à l'issue du stage à l'aide d'une trame fournie par l'intervenant ou de l'outil numérique associatif. Celui-ci présente les constats en termes de points maîtrisés et points d'amélioration. Il est transmis à l'intervenant en amont du dernier module de façon à permettre l'apport d'éléments de perfectionnement.

Module 5 – Suivre et ajuster la démarche d'amélioration continue

- Analyse des productions et constats issus des stages de mise en pratique
- Les principes de priorisation, et de conduite d'un plan d'amélioration continue de la qualité
- La valorisation de la dynamique de progrès dans le rapport annuel d'activité

ENJEUX

Les référents qualité sont amenés à organiser les évaluations régulières en y associant les différents professionnels ainsi que les bénéficiaires des accompagnements. Au-delà des connaissances du cadre réglementaire et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles en la matière, ils doivent posséder la capacité à favoriser l'implication de toutes les parties prenantes de la démarche qualité. Pour se faire, ils maîtrisent les outils et méthodes relatives à l'amélioration continue.

L'acquisition des savoir-faire nécessaires à l'animation des différentes étapes de la démarche (préparation, évaluation, formalisation des résultats, suivi du plan d'amélioration) doit s'effectuer par la pratique. Aussi, l'association souhaite que la formation dispensée face une place importante aux travaux pratiques.

DUREE

6 jours

COUT

sur devis

OBJECTIFS

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

- ✓ Maîtriser le cadre réglementaire et méthodologique de l'évaluation sociale, médico-sociale
- ✓ Mettre en œuvre les principes méthodologiques de l'évaluation sociale, médico-sociale
- ✓ Identifier les « bonnes pratiques professionnelles » qui entrent dans le champ de l'évaluation des établissements et services et faciliter leur mise en œuvre
- ✓ Formaliser et mettre en œuvre un plan d'amélioration continue
- ✓ Maîtriser la construction et la gestion du système documentaire nécessaire à la démarche évaluative

PUBLIC

Cadres et professionnels des établissements et services sociaux, médico-sociaux.

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

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.

CONTENU

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

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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.

S'APPROPRIER LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES

ENJEUX

La HAS a repris depuis 2018 les missions de l'ANESM. La modification du cadre des évaluations dont les contours seront connus au cours de l'année 2020 vise à renforcer la dynamique d'amélioration continue au sein des établissements et services. A ce titre, les « recommandations de bonnes pratiques professionnelles » validées et diffusées constituent des références incontestables dans le secteur qui doivent être maîtrisées par les professionnels pour garantir le niveau de qualité souhaitable pour les usagers.

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

CONTENU

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

DUREE

2 jours

COÛT

2 400 €

OBJECTIFS

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

ORGANISER UNE DEMARCHE DE PREVENTION DES RISQUES ET DES EVENEMENTS INDESIRABLES

ENJEUX

Pour les salariées, les dispositions en matière de prévention des risques sont aujourd'hui structurées. En revanche, celles en faveur des usagers restent à construire de manière plus formelle.

La notion de risque, transposée du secteur sanitaire au secteur médico-social ne prend pas en compte les spécificités des usagers accueillis dans les établissements et services et la diversité des accompagnements délivrés.

La circulaire N° DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées et au développement de la bientraitance dans les établissements et services médicaux-sociaux a acté l'extension de procédures de signalements.

Initier une démarche de prévention des risques au sein d'une structure médico-sociale implique de développer une culture de gestion de risques, qu'ils soient psychosociaux, sanitaires ou encore, relatifs au non-respect des droits des usagers.

Identifier et prévenir les risques dès l'admission et tout au long du parcours de vie de la personne est le gage d'une démarche respectueuse des droits des usagers reposant sur une culture positive de l'erreur où chacun contribue à l'amélioration des pratiques.

CONTENU

Le cadre réglementaire de la prévention des risques :

- Les droits des usagers ;
- Clarifier les concepts de maltraitance et de bientraitance ;
- Les textes obligatoires et les RBPP de la HAS

Concevoir une cartographie des principaux risques :

- Réaliser un diagnostic stratégique par processus (admission, participation des usagers, personnalisation de l'accompagnement, pratiques éducatives...);
- Prioriser les risques ;
- Elaborer ou adapter les supports d'identification

Mettre en place une démarche de suivi des évènements indésirables :

- Identifier, traiter et analyser les évènements indésirables ;
- Mettre en place un plan d'action ;
- Assurer la mise en œuvre du plan correctif ;
- Evaluer et mesurer les actions d'amélioration.

METHODES PEDAGOGIQUES

Au cours de la formation les participants élaborent un outil d'évaluation des risques et de suivi des mesures préventives

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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

- ✓ De réaliser une cartographie des risques pour les personnes accueillies ;
- ✓ D'élaborer des outils et des supports d'identification et de traitement des évènements indésirables ;
- ✓ De mettre en place des actions correctives et de prévention ;
- ✓ D'évaluer l'efficacité des actions menées et les effets bénéfiques pour les usagers.

PUBLIC

Professionnels d'encadrement, responsables qualité, , professionnels des équipes éducatives, pédagogiques et thérapeutiques

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

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.

CONTENU

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

DUREE

2 jours

COÛT

2 400 €

OBJECTIFS

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

DOMAINE 4

**POLITIQUES
SOCIALES ET
MEDICO-SOCIALES**

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

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. »

CONTENU

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

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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

CONCEVOIR UNE PLATEFORME DE PRESTATIONS

ENJEUX

En offrant la possibilité, depuis le 1^{er} janvier 2018, 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'utilisateur 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 évolution législative et sur ses conséquences organisationnelles au sein des établissements et services. Elle permet, à l'aide d'exemples de terrain, d'appréhender les impacts organisationnels et fonctionnels de cette transformation de l'offre sociale, médico-sociale.

CONTENU

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
- L'influence du rapport de la mission Piveteau « Zéro sans solution » depuis 2014
- Les axes de la réponse accompagnée pour tous
- La nomenclature simplifiée des établissements et services

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
- Le rôle de coordinateur de parcours

Concevoir une plateforme de services

- Organisation et fonctionnement d'une plateforme de service
- L'utilisation des nomenclatures SERAFIN dans la conception et la présentation de l'offre de prestations
- Conséquences sur le fonctionnement des organisations et la gestion des ressources humaines des établissements et services

Accompagner l'évolution de l'offre

- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences face à la transformation
- Tenir compte des mécanismes de résistance des acteurs dans la conduite du changement

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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, coordinateurs

ORGANISER LA COORDINATION DES PARCOURS

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

CONTENU

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

DUREE

4 jours

COUT

4 800 €

OBJECTIFS

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 d'élaborer ou de se voir confier la fonction nouvelle de coordinateur de parcours.

LA DEMARCHE « RAPT » :

OUTILS, METHODES ET MISE EN OEUVRE

ENJEUX

Le « Rapport Piveteau » et la Démarche « Une réponse accompagnée pour tous » (RAPT) sont les derniers marqueurs de la révolution actuellement en cours dans le secteur social et médico-social. La démarche « RAPT » notamment est l'annonce d'une modification en profondeur à la fois de l'offre médico-sociale sur le territoire, et des modes d'organisation et de fonctionnement des établissements et services. Elle est, par voie de conséquence, l'enjeu majeur des cadres dirigeants du secteur pour les prochaines années.

Ces deux jours de formation proposent une présentation complète de la réforme dans ses aspects réglementaires et une méthode pour en aborder la mise en œuvre au sein des établissements et services.

CONTENU

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

- L'évolution des politiques publiques en matière d'action sociale et médico-sociale depuis les lois de 75
- De la logique de place et de filière à la logique de parcours

Le cadre légal et réglementaire de la démarche « une réponse accompagnée pour tous »

- Le « plan d'accompagnement global », une alternative à l'orientation vers un établissement ou un service
- Les systèmes d'information au service de la coordination des parcours : du répertoire opérationnel des ressources (ROR) au dossier de l'utilisateur en ESMS
- La réforme de la tarification : Le projet SERAFIN-PH (« Services et Etablissements : Réforme pour une Adéquation des FINancements aux parcours des Personnes Handicapées »)
- Les nouveaux dispositifs : les unités d'enseignement externalisées, l'emploi accompagné, la mise en situation professionnelle en ESAT, le dispositif ITEP, les pôles de compétences et de prestations externalisées (PCPE), les plateformes territoriales d'appui.

Vers un nouveau mode d'organisation et de fonctionnement des établissements et services

- L'émergence inéluctable des plateformes de services : d'une logique de l'offre à une logique de la demande
- Organisation et fonctionnement d'une plateforme de service : outils et mise en œuvre

L'accompagnement à la mise en œuvre du changement au sein des établissements et services

- Adaptation de l'offre de prestations : la fonction des CPOM de nouvelle génération
- Outils et méthodes pour la préparation d'un CPOM

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

A l'issue de la formation les participants seront

- ✓ 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 réglementaires de l'accompagnement des personnes en situation de handicap ;
- ✓ De concevoir la mise en œuvre d'une plateforme de services inter-établissements ou interinstitutionnelles.

PUBLIC

Directeurs, cadres hiérarchiques et fonctionnels, et tous professionnels du secteur du handicap.

PREPARER LA (RE)NEGOCIATION D'UN CPOM

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)

CONTENU

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

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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...

COOPERATION ET RAPPROCHEMENT DANS LES ESSMS

ENJEUX

Les associations et autres organismes privés à but non lucratif du secteur sanitaire et social sont soumis depuis plusieurs années à un environnement de plus en plus complexe et contraignant.

Les réformes engagées depuis 10 ans conduisent les dirigeants associatifs à s'interroger sur la structuration du secteur.

Avant de se voir imposer par les autorités publiques des démarches de rapprochements contraints, il est impératif de s'interroger sur l'opportunité et les modalités de ce type de démarche.

CONTENU

Le régime juridique de la Coopération

- Les différentes formes de Coopération-rapprochement :
- La convention de partenariat, le Groupement d'employeurs, d'intérêts économiques, de Coopération Social et Médico-social, de Coopération Sanitaire, le mandat de gestion, l'apport partiel d'actif, la fusion, la scission.
- Les conséquences des démarches de coopération en matière
- De Gouvernance, de droit associatif, d'autorisations – habilitation, de droit du travail (contrats de travail, Institutions représentatives du personnel, convention collective, accords collectifs, statut collectif du personnel, protection sociale...).
- La mise en œuvre opérationnelle d'une démarche de Coopération :
- Le contenu des actes juridiques, le calendrier, les informations – consultations des représentants du personnel, les autorisations, les déclarations – publicité.

Manager une démarche de coopération ou de rapprochement

- La réalisation du diagnostic préalable :
- Mesurer les enjeux de la coopération, identifier les facteurs influents de chaque acteur : la culture d'entreprise, la politique en matière de ressources humaines...
- Préparer et mettre en œuvre le changement :
- Définir une organisation cible, anticiper les modifications organisationnelles et humaines, adapter les compétences des professionnels et soutenir leur évolution, stimuler le partage, la coopération et la créativité.
- Prévenir les conflits et les risques liés au changement :
- Organiser la communication interne, faire accepter la nécessité de changement, prendre en compte les résistances au changement : culturelles, psychologiques économiques, agir sur les visions et les représentations.
- Consolider les bénéfices du changement :
- La gestion de la qualité des activités, la formalisation des partenariats et des conventions, s'assurer du respect des engagements de chacun, organiser une évaluation régulière et ajuster les modalités de coopération.

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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

- ✓ Connaître les différentes formes juridiques de coopération-rapprochement,
- ✓ Identifier les conséquences et les enjeux en matière de droit associatif, de droit du travail, de relations avec les autorités publiques, de gouvernance,
- ✓ Maîtriser les outils et méthodes d'accompagnement du changement auprès des équipes

PUBLIC

Administrateurs, Directeurs, Cadres des ESSMS
(groupe limité à 15 participants)

DEVELOPPER SES PARTENARIATS INTER-SECTEURS

ENJEUX

Le mouvement de désinstitutionnalisation engagé depuis 2010, renforcé dans le secteur du handicap par la démarche « réponse accompagnée pour tous », oblige aujourd'hui les structures sociales et médico-sociales à développer leurs capacités de coopération avec les différentes ressources de leur territoire, notamment celles du droit commun. Il convient donc de connaître précisément ces structures, leurs missions et leurs compétences, pour tisser des relations durablement profitables aux personnes accompagnées. Il est important de savoir créer des relations de confiance et négocier des accords de partenariat adaptés à chaque partie prenante. La construction de plateformes inclusives nécessite en préalable la construction de relations partenariales inter-secteurs (santé, éducation, travail, social, médico-social...).

CONTENU

Réaliser un diagnostic de ses partenariats

- Les relations avec les prestataires, les prescripteurs et les partenaires
- Les atouts et les fragilités repérés dans les parcours des personnes accompagnées
- Les pratiques en matière d'ouverture des établissements sociaux et médico-sociaux

L'identification des partenariats nécessaires

- Les principaux dispositifs de droit commun et spécialisés
- Distinction entre « partenariats contraints » et « partenariats choisis »
- Elaboration d'un répertoire institutionnel des partenaires (cartographie du territoire)

Développer les pratiques de coopération entre les secteurs

- Les stratégies de développement des coopérations
- Négocier avec aisance des partenariats institutionnels et les formaliser
- La fonction de coordination entre partenaires : contenu, compétences, responsabilités.

La construction et l'entretien des partenariats

- Suivre et évaluer la qualité des coopérations avec ses partenaires
- Négocier et mettre en œuvre les ajustements nécessaires
- Concevoir la coordination des interventions de chaque professionnel / chaque équipe

DUREE

2 jours

COUT

2 400 €

OBJECTIFS

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

- ✓ Connaître les ressources mobilisables au regard des besoins d'un public
- ✓ Maîtriser les principes et méthodes de la construction de relations partenariales
- ✓ Utiliser les techniques de communication et de négociation avec leurs interlocuteurs

PUBLIC

Cadres et professionnels des ESSMS (groupe limité à 15 participants)



RH & Organisation

Siège social : 10 Place de la Joliette

BP 13543 – 13567 Marseille Cedex 2

Tél. : 04 91 13 46 23

✉ : econtact@rh-organisation.fr

<http://www.rh-organisation.fr>

