



Qualiopi 
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre
de la catégorie d'actions suivante :
ACTIONS DE FORMATIONS

CATALOGUE DES FORMATIONS

2023

Vous accompagner dans l'acquisition
de nouvelles compétences

 **ageval**
formations
Activez vos compétences !

LA QUALITÉ, L'EXPERTISE ET LA SATISFACTION SONT AU CŒUR DE NOS FORMATIONS

En septembre 2021, AGEVAL Solutions, éditeur du logiciel de pilotage de la qualité et de la gestion des risques AGEVAL, crée sa filiale AGEVAL Formations.

En créant une activité de formation et d'accompagnement distincte de celle de l'édition de logiciel, nous souhaitons envoyer un message fort à nos clients : AGEVAL se donne les moyens humains et financiers de proposer à ses clients une offre complète de formation à la hauteur de leurs attentes.

Notre particularité est de délivrer des prestations dans les domaines de la qualité, la gestion des risques (et bien plus encore...) tout en intégrant et contextualisant l'utilisation de notre logiciel AGEVAL.

C'est pour ces raisons que nous choisissons nos formateurs pour :

- leur haut niveau d'expertise sur vos problématiques,
- leur connaissance de votre secteur d'activité,
- leur qualité pédagogique,
- leur maîtrise du logiciel AGEVAL.

Depuis 10 ans, l'équipe d'AGEVAL SOLUTIONS est portée par la satisfaction des utilisateurs de notre logiciel AGEVAL.

Comptez sur nous, l'équipe d'AGEVAL FORMATIONS, pour que la satisfaction, l'expertise et la qualité soient au rendez-vous de chacune de nos formations.

Jérôme Biotteau
Président d'Ageval



NOTRE DÉMARCHE DE FORMATION ET D'ACCOMPAGNEMENT

AGEVAL Formations est un organisme de formation créé en 2021, adossé à AGEVAL Solutions, société éditrice de logiciel Qualité Gestion des risques.

Le projet est né suite à de nombreuses demandes clients sur la volonté de bénéficier d'accompagnement et de formation sur des sujets métier et méthodologie qualité.

Toutes nos formations peuvent être en lien avec l'utilisation de notre logiciel.

Nous avons à cœur de vous accompagner pour diffuser une culture qualité et gestion des risques au sein des structures de façon concrète et vivante.



Quel que soit votre projet, contactez-nous !
Nous définirons ensemble
et vous proposerons une solution sur mesure.
Si vous vous interrogez sur le format de prestation à solliciter, vous
trouverez quelques clés de réponse dans les pages suivantes.

DOIS-JE CHOISIR UNE FORMATION OU UN ACCOMPAGNEMENT ?

Pourquoi choisir **une formation** :

- Apporter des connaissances thématiques actualisées à vos équipes
- Transmettre les nouveautés afin d'être à jour en matière de réglementation
- Renforcer les compétences méthodologiques, logiciel ou outils de vos collaborateurs
- Donner à vos équipes les outils nécessaires pour être autonome sur la démarche qualité
- Créer ou renforcer l'esprit d'équipe sur l'animation de projets qualité
- Partager les bonnes pratiques en équipe
- Ancrer une réflexion sur les projets de la structure via une formation action
- ...

Pourquoi choisir **un accompagnement** :

- Renforcer ou s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue
- Préparer les évaluations, les audits, les certifications
- Anticiper et se mettre en conformité avec la réglementation
- Relancer une dynamique au sein de la structure sur un projet identifié
- Répondre aux demandes des autorités de tarification
- Maîtriser son calendrier
- Bénéficier d'un avis d'expert sur la durée
- S'assurer que les projets seront menés à leur terme
- S'assurer de la qualité des livrables
- ...

ET POUR MES FORMATIONS, INTRA OU INTER ?

Intra : dans ma structure sur site ou à distance

- Sur catalogue ou sur mesure
- Dans ma structure
- Adapté au plus près de mon besoin
- Avec un calendrier respectueux de mes échéances
- Possibilité de former des petits groupes ou au contraire de former tous les collaborateurs
- Une intégration des enjeux de ma structure
- Des exercices personnalisés
- ...

Inter : plusieurs structures dans un lieu dédié

- Sur catalogue
- Dans des villes et à des dates proposées
- Possibilité d'inscrire un ou plusieurs collaborateurs
- L'avantage de sortir de sa structure
- Une rencontre d'autres professionnels
- Un partage d'expériences sur les enjeux, les pratiques, les difficultés et les solutions
- Des exercices en sous-groupes par spécialité et par niveaux
- ...

**Et toujours avec l'expertise des formateurs choisis
avec soin pour animer la formation.**

AUTRES FORMATS

Outre les formations d'une durée classique à la journée, en présentiel ou en visio, des "formations flash" en visio et un format "conférence" sont disponibles.

NOS FORMATIONS FLASH

Objectif : animer vos démarches qualité sur un temps court avec un contenu à forte valeur ajoutée.

Durée : 1 à 2 h

Lieu : visio

Contenu : un temps de présentation de contenu, suivi d'un temps d'échanges questions / réponses.

Avantage : idéale pour animer vos Codir ou copil Qualité !

Exemples de thèmes :

- Identitovigilance
- Circuit du médicament
- Gestion des plaintes et réclamations
- Pilotage du CVS
- Douleur
- Bientraitance
- Gestion de crise
- Bonnes pratiques en hygiène
- ...

Indiquez-nous vos besoins, nous vous proposerons les formateurs experts sur votre sujet.
Tarif sur demande.

NOTRE OFFRE DE CONFÉRENCES

Vous souhaitez proposer un format Conférence pour toucher un grand nombre de personnes ? Vous réalisez de la formation réglementaire de montée en compétence dans le cadre de prise de fonction post-concours ? Vous êtes intéressés par une animation de débat type colloque ?

Nous vous proposons un format conférence, adapté à vos besoins, animé par un ou deux formateurs experts sur la thématique.

Nous adaptons le sujet, la durée et le format de la conférence en fonction de vos besoins et le nombre de participants est illimité !

Alors, n'hésitez plus si vous avez un besoin ou un projet de grande ampleur, contactez-nous !

ET POUR ANCRER SES CONNAISSANCES APRÈS LA FORMATION

Nous proposons des séances de REX* sur chaque programme de formation. Il est donc toujours possible d'ajouter 1/2 journée ou 1 journée car l'ancrage des connaissances se fait sur le long

terme avec une analyse de la mise en œuvre dans les structures au cœur des pratiques professionnelles.

Ces temps d'échanges sont structurés de la façon suivante :



Les REX peuvent s'adapter à toutes les thématiques de formation ou d'accompagnement, ils peuvent être ajoutés à la carte en fonction de vos besoins.

N'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus.

* Retour d'expérience

VOUS ACCOMPAGNER DANS VOS PARCOURS DE FORMATION

Quels que soient votre contexte, votre problématique, vos enjeux, nous sommes à vos côtés et à votre écoute pour co-construire vos parcours de formation.

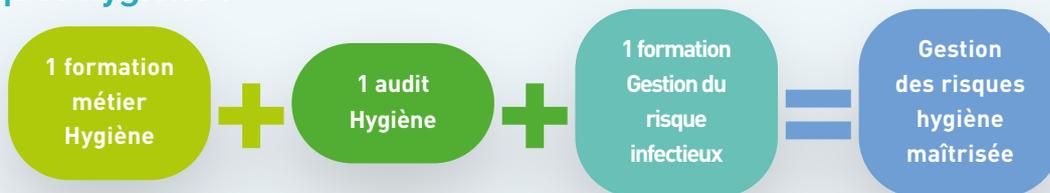
Outre les formations à la carte, il est possible de panacher les propositions de formation et/ou accompagnement, dans le cadre d'un véritable projet de formation pour votre structure et vos collaborateurs.

Voici quelques parcours de formation à titre d'exemples :

Évaluation HAS ESSMS :



Gestion des risques hygiène :



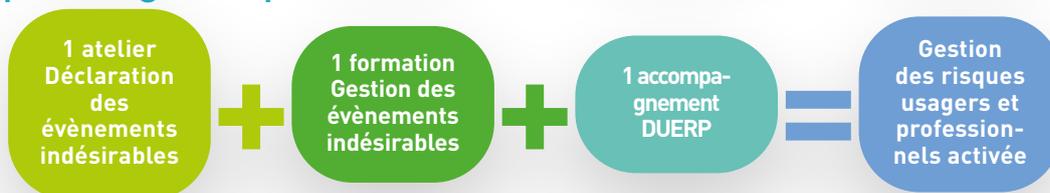
Normes ISO :



Préparation de la certification HAS :



Gestion des risques usagers et professionnels :



POURQUOI SOLLICITER UN ACCOMPAGNEMENT ?

Un projet personnalisé à votre structure

- Prise en compte des enjeux de la structure
- Accompagnement sur mesure

Une expertise métier et/ou méthodologique

- Apport externe de compétences et de méthodologie de gestion de projet
- Recueil des informations et structuration des livrables

Gain de temps

- Animation des groupes de travail
- Formalisation des livrables

NOTRE DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT & DE CONSEIL

Besoin d'un appui opérationnel ou stratégique sur le terrain ?
**Nous vous proposons des missions d'accompagnement
au plus près de vos besoins.**

L'intervention de nos consultants experts peut se décomposer en deux types de propositions complémentaires :

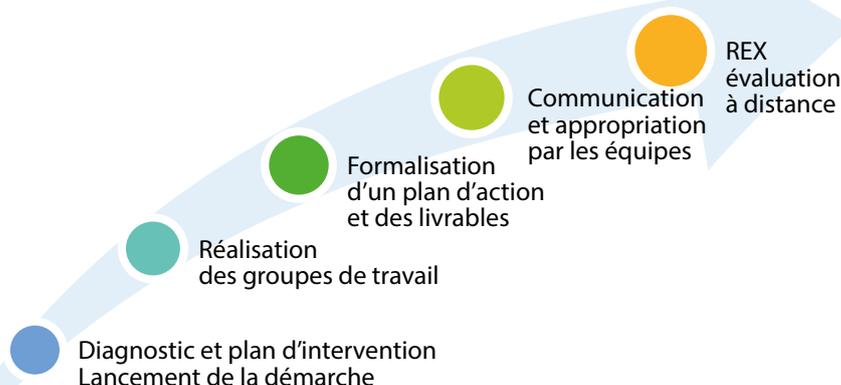
- **Un accompagnement méthodologique**, qui vise à apporter un soutien dans l'élaboration ou le déploiement de vos démarches et projets selon les sujets de préoccupation de la structure.
- **Un accompagnement technique**, qui vise à apporter un soutien dans l'utilisation de la solution AGEVAL au service de cette démarche.

Après un recueil approfondi de vos besoins, notre équipe sera en mesure de construire **un planning d'intervention**, séquencé en étapes, adapté à vos enjeux et à votre contexte sur des sujets variés.

Complémentaire de la démarche de formation, l'accompagnement vous permet de bénéficier de l'appui d'un consultant qui pourra ainsi :

- réaliser un **état des lieux / diagnostic** de votre situation sur le sujet concerné,
- vous proposer un **plan d'actions sur mesure**,
- animer vos **groupes de travail**,
- vous accompagner dans la rédaction des **livrables**,
- le tout piloté avec le **logiciel AGEVAL** selon les besoins.

Cette démarche collaborative vous permettra d'impliquer vos collaborateurs dans une dynamique d'amélioration continue.



NOUS VOUS ACCOMPAGNONS SUR LES THÈMES SUIVANTS

Tout secteur

- Déploiement et mise en œuvre de la démarche qualité - gestion des risques au sein de l'établissement / l'entreprise
- Construction du système de gestion documentaire
- Mise en œuvre d'une démarche d'enquête
- Préparation et accompagnement à la certification ISO 9001

Sanitaire / médico social

- Animation de la démarche d'évaluation interne et préparation aux évaluations externes / certifications
- Réalisation d'un audit blanc évaluation HAS ESSMS
- Réalisation d'un audit blanc certification HAS sanitaire
- Réalisation d'un audit blanc circuit du médicament
- Réalisation d'un audit blanc hygiène et risque infectieux
- Rédaction de projet d'établissement, projets de service
- Rédaction de plan blanc / bleu / PCA
- Analyse / Mise en œuvre des bonnes pratiques professionnelles

Prestataires de formation

- Mise en œuvre de la démarche qualité au sein de la structure
- Préparation à la certification Qualiopi ou aux audits de renouvellement
- Réalisation d'un audit blanc Qualiopi

Pour aller plus loin...

- Accompagnement à la mise en conformité RGPD
- Réalisation d'un audit blanc RGPD
- Déploiement des REX
- Accompagnement à l'évaluation des risques professionnels et à la réalisation du DUERP
- Animation de démarche sur la qualité de vie au travail (QVT) incluant la dimension des risques psychosociaux (RPS)
- ...

D'AUTRES THÉMATIQUES DE FORMATION VOUS INTÉRESSENT...

Contactez-nous pour définir ensemble un programme sur-mesure adapté à votre projet autour d'autres thématiques de formation.

Quelques exemples de formations :

- Accompagnement de la personne en fin de vie (sanitaire ou médicosocial)
- Accompagnement de la personne douloureuse (sanitaire ou médicosocial)
- Mettre en place le projet personnalisé en EHPAD
- L'éthique dans le soin et l'accompagnement
- Les droits des usagers
- Le travail d'équipe pour assurer continuité, sécurité donc qualité des soins/des accompagnements
- La communication au sein d'une équipe pluriprofessionnelle
- La relation professionnels/famille : prévention, gestion des conflits
- L'organisation du travail

À noter

- Lors d'une « préparation à l'auto-évaluation ou à la certification », notre consultant accompagne les équipes pour se préparer en vue de cette évaluation au moyen d'un état des lieux, d'une analyse et d'un plan d'action. Il anime les groupes de travail pour s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.
- Lors d'un audit blanc, notre consultant joue le rôle de l'auditeur externe et dresse un diagnostic / constat de la situation de la structure en appliquant le référentiel choisi. Un rapport d'audit valide les observations réalisées. Un plan d'actions peut être construit à l'issue de l'audit blanc (optionnel).

› SOMMAIRE

Secteurs
Sanitaire
Médicosocial et social
Prestataire de formation
SPST
Tout secteur

CALENDRIER DES FORMATIONS INTER

P.

11

CONFÉRENCE

- L'ÉVALUATION HAS DES ESSMS - Zoom sur l'utilisateur **Nouveauté 2023** 12

FORMATIONS LOGICIEL

- FORMATION à la prise en main du logiciel AGEVAL **Nouveauté 2023** 13
- FORMATION GLOBALE à l'utilisation du logiciel AGEVAL **Nouveauté 2023** 14
- ATELIER : déclaration et gestion des événements indésirables 15

FORMATIONS MÉTHODOLOGIE QUALITÉ

- DÉPLOYER la démarche qualité et gestion des risques 16
- COMPRENDRE les enjeux de la démarche qualité et gestion des risques **Nouveauté 2023** 17
- S'APPROPRIER la gestion de projet 18
- PILOTER sa démarche qualité avec la norme ISO 9001 19
- PRÉPARER l'évaluation HAS ESSMS - Sensibilisation 20
- DÉPLOYER l'évaluation HAS ESSMS - Approfondissement 21
- METTRE EN ŒUVRE la méthode Accompagné traceur 22
- METTRE EN ŒUVRE la méthode Traceur ciblé 23
- METTRE EN ŒUVRE la méthode Audit système 24
- PRÉPARER la certification HAS des établissements de santé 25
- METTRE EN ŒUVRE la méthode Patient traceur 26
- PILOTER le CVS **Nouveauté 2023** 27
- CONSTRUIRE son Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens 28
- DÉPLOYER la gestion documentaire 29
- DÉPLOYER les enquêtes 30
- DÉPLOYER l'audit 31
- METTRE EN PLACE sa démarche qualité dans un organisme de formation 32
- PRÉPARER l'audit de surveillance Qualiopi 33
- SENSIBILISER les professionnels à la protection des données à caractère personnel **Nouveauté 2023** 34
- INITIER la conformité au RGPD dans son établissement **Nouveauté 2023** 35
- METTRE EN PLACE la conformité RGPD dans son établissement avec AGEVAL et en assurer le suivi **Nouveauté 2023** 36

FORMATIONS MÉTHODOLOGIE GESTION DES RISQUES

P.

| | | | |
|-------|--|----------------|----|
| ●● | DÉPLOYER la gestion des événements indésirables | | 37 |
| ● | METTRE EN ŒUVRE la gestion des plaintes et réclamations – secteur médicosocial | Nouveauté 2023 | 38 |
| ● | METTRE EN ŒUVRE la gestion des plaintes et réclamations – secteur sanitaire | Nouveauté 2023 | 39 |
| ●●●●● | DÉPLOYER la cartographie des risques | | 40 |
| ●●●●● | DÉPLOYER le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels | | 41 |
| ●● | CONNAÎTRE les bases de la prévention des risques professionnels | Nouveauté 2023 | 42 |
| ● | SÉCURISER le circuit du médicament en ESSMS | Nouveauté 2023 | 43 |
| ● | SÉCURISER le circuit du médicament en établissement de santé | Nouveauté 2023 | 44 |
| ●● | GÉRER le risque identitovigilance | Nouveauté 2023 | 45 |
| ● | GÉRER le risque infectieux | | 46 |
| ●● | DÉPLOYER la communication et la gestion de crise | | 47 |
| ●● | SENSIBILISER aux bonnes pratiques d'hygiène | | 48 |
| ●● | PRÉVENIR le risque incendie | Nouveauté 2023 | 49 |

FORMATIONS MÉTIER

| | | | |
|----|--|----------------|----|
| ● | BIENTRAITANCE : l'accompagnement des résidents en EHPAD | | 50 |
| ●● | DOULEUR : prévenir, évaluer et soulager la douleur de la personne âgée ou en situation de handicap | | 51 |
| ●● | ACCOMPAGNER les professionnels de terrain intervenant auprès de personnes présentant un TSA | Nouveauté 2023 | 52 |
| ●● | ACCOMPAGNER les professionnels de terrain intervenant auprès de personnes présentant un TSA ou des troubles psychiques | Nouveauté 2023 | 53 |
| ●● | ACCUEILLIR un enfant handicapé dans une structure collective de la petite enfance | Nouveauté 2023 | 54 |
| ●● | S'INITIER au Makaton | Nouveauté 2023 | 55 |
| ●● | S'INITIER à la démarche Snoezelen | Nouveauté 2023 | 56 |
| ●● | SE PERFECTIONNER à la démarche Snoezelen | Nouveauté 2023 | 57 |
| ●● | METTRE EN ŒUVRE une démarche palliative - formation socle | Nouveauté 2023 | 58 |
| ●● | METTRE EN ŒUVRE une démarche palliative - modules complémentaires | Nouveauté 2023 | 59 |
| ● | DROITS DES ÉTRANGERS : comprendre et mettre en œuvre le cadre juridique | | 60 |

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES, MODALITÉS D'ÉVALUATION & TARIFS

62

CALENDRIER DES FORMATIONS INTER

1^{er} semestre 2023

Nous ajoutons des dates et des thèmes au fur et à mesure des demandes, n'hésitez pas à nous solliciter pour tout besoin complémentaire.

Tarif inter : 450 € HT / jour / personne

INITIATION À LA NOUVELLE ÉVALUATION HAS DES ESSMS

1 date au choix

| | | | |
|---------|------------------|------------|---------------------------------|
| Janvier | Bordeaux | 26 01 2023 | Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| | | 27 01 2023 | Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| Février | Lille | 02 02 2023 | Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| | | 03 02 2023 | Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| Février | Toulouse | 07 02 2023 | Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| | | 09 02 2023 | Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| Mars | Marseille | 28 03 2023 | Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| | | 30 03 2023 | Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| Mai | Reims | 23 05 2023 | Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| | | 25 05 2023 | Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| Juin | Limoges | 13 06 2023 | Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| | | 15 06 2023 | Évaluation HAS ESSMS Initiation |

APPROFONDISSEMENT À LA NOUVELLE ÉVALUATION HAS DES ESSMS

Possibilité de participer au J1, au J2 ou aux deux (au choix)

| | | | |
|-------|---------------|------------|--|
| Mars | Angers | 07 03 2023 | J1 - Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| | | 08 03 2023 | J2 - Évaluation HAS ESSMS Mise en pratique |
| Avril | Lyon | 25 04 2023 | J1 - Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| | | 26 04 2023 | J2 - Évaluation HAS ESSMS Mise en pratique |
| Juin | Paris | 20 06 2023 | J1 - Évaluation HAS ESSMS Initiation |
| | | 21 06 2023 | J2 - Évaluation HAS ESSMS Mise en pratique |

CONFÉRENCE

L'évaluation HAS des ESSMS

Zoom sur l'utilisateur

SECTEURS : Établissements et services sociaux et médicosociaux du Secteur Privé, Public et du Secteur associatif habilité

PRÉSENTATION

- À l'issue de la conférence, les participants pourront s'approprier le nouveau référentiel d'évaluation des établissements et services sociaux et médicosociaux (ESSMS), et notamment l'une des recommandations qui en découlent, à savoir : soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social et médicosocial.
- La présentation du référentiel s'accompagnera d'un temps d'échanges et de recommandations sur les leviers utiles à mettre en place.

Durée : 3 heures

PUBLIC

- Établissements et services sociaux et médicosociaux du Secteur Privé, Public et du Secteur associatif habilité

PRÉREQUIS

- Avoir des fonctions dans le secteur social ou médicosocial et participer à l'évaluation HAS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les enjeux liés à la déclinaison des principes du guide et référentiel de l'HAS
- Positionner l'utilisateur au centre de l'évaluation
- Impliquer l'utilisateur dans l'expression de son avis et dans la participation
- Comprendre les outils et les leviers possibles pour la mise en œuvre de l'évaluation sur les services

PROGRAMME

La démarche qualité en ESSMS



30 min

- Grands principes de la démarche qualité
- La démarche qualité dans le secteur social et médicosocial
- La HAS et l'évaluation unique

Le nouveau référentiel HAS



45 min

- Présentation du référentiel
- Les thématiques évaluées
- Les méthodes d'évaluation
- Chapitre 1 : la personne
- La participation des usagers et l'intégration du CVS

La méthode Accompagné Traceur



45 min

- Définition et enjeux de la méthode Accompagné Traceur
- La démarche Accompagné Traceur pas-à-pas
- Cas concret

Engagement et participation des usagers



30 min

- Les 4 degrés de la participation
- Les effets de l'engagement et de la participation
- Réflexion commune sur les leviers possibles

Animation de débat



30 min

- Questions / Réponses

Tarifs : nous consulter*

* Sous réserve du nombre de participants

Nouveauté 2023



FORMATION

À la prise en main du logiciel AGEVAL

• Niveau initiation

SECTEURS : tout secteur d'activité concerné

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement amené à utiliser le logiciel AGEVAL

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

CONTRAINTES TECHNIQUES

- PC connectés au wifi

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Découvrir le logiciel AGEVAL
- Comprendre les différentes fonctionnalités dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche qualité gestion des risques

PROGRAMME

- Entrer dans la plateforme AGEVAL (gestion des utilisateurs, mots de passe...)
- Découvrir le module évaluations, audits
- Comprendre le module plans d'actions
- Savoir consulter les indicateurs
- Savoir consulter les documents sur la gestion documentaire
- Savoir consulter les enquêtes
- Déclarer les événements indésirables, comprendre le traitement des événements indésirables,
- Découvrir le module DUERP
- Découvrir le module cartographie des risques



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



FORMATION GLOBALE À l'utilisation du logiciel AGEVAL

• Niveau approfondissement

SECTEURS : tout secteur d'activité concerné

Durée : 1 à 2 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement amené à utiliser le logiciel AGEVA

PRÉREQUIS

- Bonne connaissance du logiciel AGEVAL, utilisation habituelle

CONTRAINTE TECHNIQUE

- PC connectés au wifi

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser le logiciel AGEVAL
- Savoir utiliser les différentes fonctionnalités dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche qualité gestion des risques
- Mener de façon autonome la démarche qualité gestion des risques de l'établissement à l'aide du logiciel AGEVAL

NB : il est possible de cibler des sujets à travailler en priorité ou d'augmenter la durée de la formation pour traiter l'ensemble des points de façon approfondie.

PROGRAMME

- Gérer les profils utilisateurs dans la plateforme AGEVAL (gestion des utilisateurs, mots de passe...)
- Réaliser des évaluations, audits, savoir faire le lien avec les plans d'actions
- Structurer et réaliser des plans d'actions, les suivre et les animer
- Mettre en place des indicateurs, consulter et diffuser les résultats
- Structurer la gestion documentaire, déposer des documents, gérer l'arborescence, gérer les droits d'accès des utilisateurs
- Construire des enquêtes, consulter et diffuser les résultats
- Déclarer les événements indésirables, gérer le traitement des événements indésirables, intégrer les actions correctives dans le plan d'actions
- Réaliser son DUERP, maîtriser les échelles de cotation, faire le lien avec le plan d'actions
- Réaliser sa cartographie des risques, faire le lien avec le plan d'actions



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



ATELIER

Déclaration et gestion des événements indésirables

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

Module 1

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction

Module 2

- Professionnels dédiés au traitement des événements indésirables

PRÉREQUIS

- Aucun prérequis
- Savoir déclarer les événements indésirables sur le plan méthodologique

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Déclaration des événements indésirables

- Comprendre l'intérêt de la déclaration d'événement indésirable
- Savoir déclarer un événement indésirable
- Suivre le traitement de l'événement indésirable déclaré

Analyse des événements indésirables

- Analyser les causes des événements indésirables
- Traiter les événements indésirables en proposant des actions d'amélioration de la qualité
- Utiliser l'outil AGEVAL pour traiter les événements indésirables déclarés
- Déployer et piloter la démarche gestion des risques/ événements indésirables de son établissement

PROGRAMME

MODULE 1

Ateliers de 1 h 30

1 | Gestion des risques et événements indésirables

- Connaître les obligations réglementaires et recommandations
- Sensibiliser les équipes au contexte de signalement des événements indésirables

2 | Déclaration des événements indésirables

- Présentation de la fiche d'événement indésirable
- Comment faire une déclaration sur Ageval ?

MODULE 2

Ateliers de ½ journée

1 | Démarche de gestion des événements indésirables

- Mettre en place une démarche adaptée à l'établissement pour les professionnels dédiés au traitement des événements indésirables
- S'approprier le circuit de traitement des événements indésirables sur AGEVAL
- Comprendre les méthodes d'analyse de cause
- Construire des plans d'actions

2 | Organisation de retour d'expérience

- Savoir communiquer sur le traitement des événements indésirables auprès des équipes
- Savoir faire le lien avec la démarche qualité de la structure



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



DÉPLOYER La démarche qualité et gestion des risques

- Devenir référent qualité dans son établissement

SECTEURS : tout secteur d'activité concerné

Durée : 3 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'entreprise, agent, encadrant, équipe de direction, amené à participer activement à la démarche qualité, gestion des risques (référent qualité, copil qualité...)

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'intérêt de la démarche qualité gestion des risques
- S'approprier les concepts et méthodes de la démarche qualité
- Maîtriser les fondamentaux de la gestion des risques
- Participer à la mise en œuvre de la démarche qualité de son entreprise
- Mettre en place un dispositif fonctionnel de déclaration et de gestion des événements indésirables, non-conformités de son entreprise

PROGRAMME

JOURS 1 ET 2

1 | La démarche qualité

- La qualité : définition et rappel réglementaire
- La mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue :
 - processus
 - indicateurs
 - analyses : évaluations, audits, enquêtes
 - plan d'actions
 - gestion documentaire
- La place des référents qualité : les questions à se poser

JOUR 3

2 | La gestion des risques

- Constat et réglementation
- Définition
- Déclaration et gestion des événements indésirables / non-conformités :
 - le signalement
 - hiérarchiser les risques
 - méthode d'analyse



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



COMPRENDRE

Les enjeux de la démarche qualité et gestion des risques

- Sensibiliser les équipes de direction

SECTEURS : tout secteur d'activité concerné

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Possibilité d'augmenter la durée de formation à 2 jours

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Directeur, cadre, cadre supérieur, responsable d'équipe, équipe de direction amené à participer activement à la démarche qualité – gestion des risques (copil / codir qualité..)

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la démarche qualité gestion des risques pour l'établissement
- S'approprier les concepts et méthodes de démarche qualité
- Découvrir les fondamentaux de la gestion des risques
- Construire les axes stratégiques de la démarche qualité de son établissement
- Mettre en place un dispositif fonctionnel de déclaration et gestion des événements indésirables au sein de son établissement

PROGRAMME

1 | Démarche qualité au sein d'un établissement

- La qualité : définition et rappel réglementaire
- Focus sur les enjeux
- Les concepts et outils de mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue
- Le rôle du copil ou du codir qualité

2 | La gestion des événements indésirables

- Définition, constat et réglementation
- Focus sur les enjeux
- La mise en place d'un système opérationnel de déclaration et de gestion des événements indésirables
- Réflexion sur la feuille de route du copil ou codir qualité



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme d'établissement

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



S'APPROPRIER

La gestion de projet

SECTEURS : tout secteur d'activité concerné

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'entreprise, agent, encadrant, équipe de direction

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la gestion de projet
- Connaître les méthodes de gestion de projet et les bonnes pratiques
- Mettre en place une gestion de projet opérationnelle au sein de son entreprise
- S'entraîner sur divers outils de la gestion de projet pour gagner en efficacité

PROGRAMME

1 | La gestion de projet

- Définition et caractéristiques d'un projet
- Présentation de la démarche de gestion de projet : facteurs clés de succès et résistances

2 | Les étapes de la conduite de projet

- L'identification ou définition du projet
- La définition des objectifs du projet
- Le choix des acteurs
- Le plan d'actions
- Le suivi et l'évaluation

3 | Mise en pratique

- Utilisation des outils présentés avec application concrète aux projets de l'entreprise



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



PILOTER Sa démarche qualité avec la norme ISO 9001

SECTEURS : tout secteur d'activité concerné

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Directeurs d'entreprise, équipe d'encadrement, personnel administratif, tout professionnel participant à la démarche qualité de l'entreprise

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la norme ISO 9001
- Articuler la norme ISO 9001 avec la démarche qualité de l'entreprise
- S'appuyer sur le logiciel AGEVAL pour mener la démarche
- Définir les outils de pilotage nécessaires

PROGRAMME

1 | La norme ISO 9001, définitions, enjeux et attendus

- Définition
- Les enjeux de la norme ISO 9001 et les attendus de la certification
- Le champ d'application et les caractéristiques de la norme ISO 9001

2 | Le contenu de la norme ISO 9001

- Principe d'amélioration continue, le PDCA
- Les 7 grands principes de la norme
- L'orientation client, les relations avec les parties intéressées
- L'approche processus, l'amélioration continue, la décision factuelle
- L'implication du personnel, l'engagement de la hiérarchie

3 | Articulation de la norme ISO 9001 avec la démarche qualité de l'entreprise

- Détermination de la stratégie de l'entreprise et mise en lien avec la norme ISO 9001
- Utilisation de grilles disponibles ISO 9001 sur le logiciel AGEVAL
- Utilisation des fonctionnalités AGEVAL pour animer la démarche qualité selon la norme ISO 9001 : Évaluation, Plan d'actions, Enquêtes, Indicateurs, Gestion documentaire, Cartographie des risques, DUERP, Non-conformités
- Définition des outils de pilotage



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par les formateurs, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



PRÉPARER L'évaluation HAS ESSMS

• Sensibilisation

SECTEUR : médicosocial

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction participant à l'évaluation HAS

PRÉREQUIS

- Savoir se connecter et utiliser le module AUDIT

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de l'évaluation HAS médicosociale
- S'approprier le nouveau référentiel d'évaluation HAS
- Connaître les méthodes utilisées dans l'évaluation HAS
- S'entraîner en sous-groupes pour maîtriser les concepts et outils de l'évaluation HAS

PROGRAMME

1 | L'évaluation HAS médicosociale

- Les enjeux de l'évaluation HAS
- La démarche d'évaluation : présentation des étapes de l'évaluation
- Comment se préparer : mettre en œuvre la démarche dans son établissement

2 | Le référentiel et les méthodes d'évaluation

- Présentation du référentiel d'évaluation HAS médicosociale
- Travail en sous-groupes sur la grille de référentiel et les fiches critères
- Les méthodes d'évaluation : travail en sous-groupes sur les méthodes proposées
- Mises en pratique sur le logiciel AGEVAL



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



DÉPLOYER L'évaluation HAS ESSMS

• Approfondissement

SECTEUR : médicosocial

Durée : 2 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

👤 PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction participant à l'évaluation HAS ESSMS

🔗 PRÉREQUIS

- Savoir se connecter et utiliser le module AUDIT

🎯 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les enjeux de l'évaluation HAS médicosociale
- Approfondir le nouveau référentiel d'évaluation HAS
- Prendre en main les méthodes utilisées dans l'évaluation HAS
- S'entraîner en sous-groupes pour maîtriser les concepts et outils de l'évaluation HAS

PROGRAMME

1 | Présentation de la nouvelle évaluation HAS médicosociale et du référentiel HAS

- Les enjeux de l'évaluation HAS en ESSMS
- La démarche d'évaluation : présentation des étapes de l'évaluation, de la réglementation, du calendrier
- Comment se préparer : mettre en œuvre la démarche dans son établissement
- Présentation du référentiel d'évaluation HAS médicosociale
- Travail en sous-groupes sur la grille de référentiel et les fiches critères
- Focus sur les critères impératifs

2 | Présentation de la méthode Accompagné traceur

- Présentation de la méthode Accompagné traceur de la HAS
- Explication des étapes de la démarche Accompagné traceur, des supports existants (grilles d'entretiens HAS : accompagné et professionnels) et travail sur les supports pour appropriation
- Application du référentiel HAS sur des profils d'Accompagnés traceurs pertinents pour l'établissement : Détermination de profils d'Accompagnés traceurs, personnalisation des grilles, mises en situation
- Passage en revue des 7 thématiques d'évaluation

3 | Présentation de la méthode Traceur ciblé

- Présentation de la méthode Traceur ciblé de la HAS
- Explication des étapes de la démarche Traceur ciblé, des supports existants (grilles d'entretiens HAS professionnels et gouvernance) et travail sur les supports pour appropriation
- Travail sur les supports de l'établissement pour appropriation, étude des grilles d'entretien avec la gouvernance et grilles d'entretien avec les professionnels de terrain
- Passage en revue des 7 thématiques d'évaluation

4 | Présentation de la méthode Audit système

- Présentation de la méthode Audit système de la HAS
- Explication des étapes de la démarche Audit système, des supports existants (grilles d'entretiens HAS gouvernance et professionnels de terrain) et travail sur les supports pour appropriation
- Travail sur les supports de l'établissement pour appropriation, étude des grilles d'entretien avec la gouvernance et grilles d'entretien avec les professionnels de terrain

5 | Débriefing et conclusion

- Passage en revue des thématiques d'évaluation
- Réflexion sur les points forts, points d'amélioration et sur la mise en œuvre des 3 méthodes
- Tour de table débriefing



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL



METTRE EN ŒUVRE

La méthode

Accompagné traceur

- Évaluation HAS des ESSMS

SECTEUR : médicosocial

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

👤 PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction, amené à participer à la réalisation d'un Accompagné traceur dans l'établissement

🔑 PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

🎯 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Se former à la réalisation d'Accompagnés traceurs au sein de l'établissement. Comprendre les méthodes et les étapes de la démarche HAS
- S'entraîner en sous-groupes pour être opérationnel dans la mise en place des Accompagnés traceurs pour se préparer à l'évaluation et améliorer sa démarche qualité
- Faire le lien entre la méthode Accompagné traceur et les plans d'actions qui en découlent

PROGRAMME

1 | Présentation de la nouvelle évaluation HAS médicosociale et de la méthode Accompagné traceur

- Mise à jour des connaissances sur l'évaluation HAS médicosociale, sur les étapes de l'évaluation, sur les enjeux, sur la réglementation
- Présentation des nouveautés du référentiel, des méthodes utilisées
- Présentation de la méthode Accompagné traceur de la HAS
- Explication des étapes de la démarche Accompagné traceur, des supports existants (grilles d'entretiens HAS : accompagné et professionnels) et travail sur les supports pour appropriation

2 | Réalisation de cas concrets / exercices pratiques

- Application du référentiel HAS sur des profils d'Accompagnés traceurs pertinents pour l'établissement : Détermination de profils d'Accompagnés traceurs, personnalisation des grilles, mises en situation
- Travail sur les supports de l'établissement pour appropriation, étude des grilles d'entretien avec la personne accompagnée et grilles d'entretien avec les professionnels de terrain
- Passage en revue des thématiques d'évaluation :
 - bientraitance et éthique
 - droits de la personne accompagnée
 - expression et participation de la personne accompagnée
 - co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement
 - accompagnement à l'autonomie
 - accompagnement à la santé
 - continuité et fluidité de parcours

3 | Débriefing et conclusion

- Réflexion sur les points forts, points d'amélioration et sur la mise en œuvre de la méthode
- Tour de table débriefing sur l'application de la méthode



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



METTRE EN ŒUVRE

La méthode

Traceur ciblé

- Évaluation HAS des ESSMS

SECTEURS : médicosocial, sanitaire

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction, amené à participer à la réalisation d'un Traceur ciblé dans l'établissement

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Se former à la réalisation de Traceurs ciblés au sein de l'établissement. Comprendre les méthodes et les étapes de la démarche HAS
- S'entraîner en sous-groupes pour être opérationnel dans la mise en place des Traceurs ciblés pour se préparer à l'évaluation et améliorer sa démarche qualité
- Faire le lien entre la méthode Traceur ciblé et les plans d'actions qui en découlent

PROGRAMME

1 | Présentation de la nouvelle évaluation HAS médicosociale / certification HAS sanitaire et de la méthode Traceur ciblé

- Mise à jour des connaissances sur l'évaluation HAS médicosociale et de la certification HAS des établissements sanitaires, sur les étapes de l'évaluation, sur les enjeux, sur la réglementation.
- Présentation des nouveautés du référentiel, des méthodes utilisées
- Présentation de la méthode Traceur ciblé de la HAS
- Explication des étapes de la démarche Traceur ciblé, des supports existants (grilles d'entretiens HAS professionnels et gouvernance) et travail sur les supports pour appropriation

2 | Réalisation de cas concrets / exercices pratiques

- Application du référentiel HAS sur des thématiques de Traceurs ciblés
- Travail sur les supports de l'établissement pour appropriation, étude des grilles d'entretien avec la gouvernance et grilles d'entretien avec les professionnels de terrain
- Passage en revue des thématiques d'évaluation concernées
- Mises en situation

3 | Conclusion – bilan

- Réflexion sur les points forts, points d'amélioration et sur la mise en œuvre de la méthode
- Tour de table débriefing sur l'application de la méthode



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



METTRE EN ŒUVRE

La méthode Audit système

- Évaluation HAS des ESSMS
- Certification HAS des établissements de santé

SECTEURS : médicosocial, sanitaire

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction, amené à participer à la réalisation d'un audit système dans l'établissement

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Se former à la réalisation d'Audits système au sein de l'établissement. Comprendre les méthodes et les étapes de la démarche HAS
- S'entraîner en sous-groupes pour être opérationnel dans la mise en place des Audits système pour se préparer à l'évaluation et améliorer sa démarche qualité
- Faire le lien entre la méthode Audit système et les plans d'actions qui en découlent

PROGRAMME

1 | Présentation de la nouvelle évaluation HAS médicosociale / certification HAS sanitaire et de la méthode Audit système

- Mise à jour des connaissances sur l'évaluation HAS Médicosociale et de la certification HAS des établissements sanitaires, sur les étapes de l'évaluation, sur les enjeux, sur la réglementation
- Présentation des nouveautés du référentiel, des méthodes utilisées
- Présentation de la méthode Audit système de la HAS
- Explication des étapes de la démarche Audit système, des supports existants (grilles d'entretiens HAS gouvernance et professionnels de terrain) et travail sur les supports pour appropriation

2 | Réalisation de cas concrets / exercices pratiques

- Application du référentiel HAS sur des thématiques d'Audits système
- Travail sur les supports de l'établissement pour appropriation, étude des grilles d'entretien avec la gouvernance et grilles d'entretien avec les professionnels de terrain
- Passage en revue des thématiques d'évaluation concernées
- Mises en situation

3 | Conclusion - bilan

- Réflexion sur les points forts, points d'amélioration et sur la mise en œuvre de la méthode
- Tour de table débriefing sur l'application de la méthode



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



PRÉPARER

La certification HAS des établissements de santé

SECTEUR : sanitaire

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction participant à la certification HAS

PRÉREQUIS

- Savoir se connecter et utiliser le module AUDIT

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la certification HAS
- S'approprier le nouveau référentiel de certification HAS
- Connaître les méthodes utilisées dans la certification HAS
- S'entraîner en sous-groupes pour maîtriser les concepts et outils de la certification HAS

PROGRAMME

1 | La certification HAS

- Les enjeux de la certification HAS
- Les changements d'orientation : présentation des évolutions et nouveautés
- La certification et l'organisation de la visite de certification

2 | Le référentiel et les méthodes d'évaluation

- Le référentiel HAS : travail en sous-groupes sur le référentiel et les fiches critères
- Les points clés de la démarche : travail en sous-groupes sur les éléments clés
- Les méthodes d'évaluation : travail en sous-groupes sur les méthodes proposées
- Mises en pratique sur le logiciel AGEVAL



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



METTRE EN ŒUVRE

La méthode Patient traceur

• Certification HAS des établissements de santé

SECTEUR : sanitaire

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction, amené à participer à la réalisation d'un patient traceur dans l'établissement

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Se former à la réalisation de Patients traceurs au sein de l'établissement. Comprendre les méthodes et les étapes de la démarche HAS
- S'entraîner en sous-groupes pour être opérationnel dans la mise en place des Patients traceurs pour se préparer à la certification et améliorer sa démarche qualité
- Faire le lien entre la méthode Patient traceur et les plans d'actions qui en découlent

PROGRAMME

1 | Présentation de la certification HAS et de la méthode Patient traceur

- Mise à jour des connaissances sur la certification HAS, sur la visite de certification, sur les enjeux, sur la réglementation
- Présentation des évolutions du référentiel, des méthodes utilisées
- Présentation de la méthode Patient traceur de la HAS
- Explication des étapes de la démarche Patient traceur, des supports existants (grilles d'entretiens patient et professionnels HAS) et travail sur les supports pour appropriation

2 | Réalisation de cas concrets / exercices pratiques

- Application du référentiel HAS sur des profils de Patients traceurs pertinents pour l'établissement : détermination de profils de Patients traceurs, personnalisation des grilles, mises en situation
- Travail sur les supports de l'établissement pour appropriation

3 | Conclusion - bilan

- Réflexion sur les points forts, points d'amélioration et sur la mise en œuvre de la méthode
- Tour de table débriefing sur l'application de la méthode



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



PILOTER Le CVS

• Renforcer l'implication
et l'expression de l'utilisateur

SECTEUR : médicosocial

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Direction, usager, représentant des familles ou des usagers, professionnel de l'établissement participant au CVS

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier le rôle et les missions du CVS
- Mettre en place un dispositif fonctionnel d'expression des usagers
- Renforcer l'implication des usagers dans le dispositif CVS
- Faire le lien entre le CVS et la démarche qualité de l'établissement
- Impliquer le CVS dans l'évaluation de l'établissement

PROGRAMME

1 | Fondements et fonctionnement du CVS

- Les fondements réglementaires, décret d'avril 2022 et référentiel d'évaluation des ESSMS
- Le fonctionnement général du CVS (fréquence des réunions, composition, présidence...)
 - cas pratique sur le règlement de fonctionnement : travaux de formalisation ou d'adaptation
- Les missions et la place du CVS dans la démarche qualité
 - les attentes dans le cadre de l'évaluation des ESSMS
 - l'implication du CVS dans la gestion des plaintes, des événements indésirables, de la satisfaction, de la gestion de crise...

2 | Implication dans le CVS dans un contexte d'évaluation HAS

- Comment impliquer les représentants des usagers et des familles :
 - préparation des réunions avec les usagers
 - accessibilité et transparence des informations
 - implication dans les projets, débats et décisions
- Comment préparer le CVS à l'évaluation des ESSMS ?
 - lien entre le référentiel, les critères liés à l'utilisateur et le CVS
 - travail d'auto-évaluation sur le questionnaire CVS du manuel d'évaluation des ESSMS



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par les formateurs, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



CONSTRUIRE Son Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)

SECTEUR : sanitaire, médicosocial

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Directeurs d'établissement, équipe d'encadrement, personnel administratif

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux du CPOM, de la contractualisation et les attendus des Autorités de tarification et de contrôle
- Réfléchir à sa stratégie d'établissement et la formaliser
- S'approprier la démarche de construction du CPOM
- Articuler le CPOM avec la démarche qualité de l'établissement
- Définir les outils de pilotage nécessaires
- Prévoir le suivi du CPOM

PROGRAMME

1 | Le CPOM, définitions, enjeux et attendus

- Définition et réglementation
- Les enjeux internes du CPOM pour l'établissement, les enjeux de la contractualisation et les attendus des Autorités de tarification et de contrôle
- Le champ d'application et les caractéristiques du CPOM

2 | Articulation de sa stratégie d'établissement avec son CPOM

- Détermination de la stratégie de l'établissement et mise en lien avec l'outil CPOM
- Utilisation des grilles d'autodiagnostic CPOM sur le logiciel AGEVAL

3 | Déploiement de la démarche de construction d'un CPOM et articulation avec la démarche qualité

- État des lieux préalable, fixation des objectifs, détermination des projets, dimensionnement budgétaire, mise en place d'indicateurs de suivi, planification du suivi du CPOM et de son évaluation, mobilisation des ressources notamment humaines
- Mise en lien avec la démarche qualité de l'établissement
- Lien avec les plans d'actions sur AGEVAL
- Définition des outils de pilotage



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Expertise des formateurs sur la réalisation de CPOM
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



DÉPLOYER

La gestion documentaire

SECTEURS : tout secteur d'activité concerné

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'entreprise, agent, encadrant, équipe de direction

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les fondements de la gestion documentaire
- S'approprier les différentes étapes de déploiement d'un dispositif de gestion documentaire au sein d'une entreprise
- Construire une arborescence documentaire
- Mettre en place un système de codification documentaire
- Rédiger une procédure

PROGRAMME

1 | Apports théoriques sur la gestion documentaire

- La définition de la cartographie des processus, de la pyramide documentaire et de la typologie des documents qualité
- Le cycle de vie documentaire et les modèles documentaires
- La construction d'une arborescence documentaire

2 | La mise en œuvre de la gestion documentaire

- Cas concret à partir de la cartographie des processus
- Exercices de rédaction de procédures de gestion documentaire
- L'application dans le logiciel AGEVAL : configuration et enjeux des droits d'accès en fonction des profils des utilisateurs



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



DÉPLOYER Les enquêtes

SECTEURS : tout secteur d'activité concerné

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'entreprise, agent, encadrant, équipe de direction

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'intérêt de la démarche d'enquêtes
- Connaître les méthodes d'enquêtes (qualitatif / quantitatif) et les bonnes pratiques
- Mettre en place un dispositif fonctionnel d'enquêtes au sein de son entreprise
- Articuler la démarche d'enquêtes avec la démarche qualité – gestion des risques de l'entreprise
- Savoir communiquer sur les résultats d'une enquête – management visuel

PROGRAMME

1 | L'enquête, définition et enjeux

- Définition, les différents types d'enquêtes
- Enjeux et recommandations de bonnes pratiques
- Utilité des enquêtes et mesure de la satisfaction

2 | Réalisation et utilisation de l'enquête

- Méthodologie de construction des enquêtes
- Utilisation du logiciel AGEVAL
- Entraînement sur des cas concrets
- Analyse des résultats de l'enquête

3 | Mise en place d'un dispositif fonctionnel d'enquête, articulé à la démarche qualité

- Réflexion sur les thématiques d'enquêtes prioritaires à mettre en place au sein de son entreprise
- Mettre en place un dispositif fonctionnel : QQQCCP pour la gestion de la démarche
- Articulation de la démarche d'enquêtes avec la démarche qualité – gestion des risques de l'entreprise : lien avec le plan d'actions et les démarches d'évaluations / audits, lien avec les indicateurs
- Communication des résultats de l'enquête - management visuel
- Déploiement de la démarche dans l'entreprise : quelles perspectives ?



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



DÉPLOYER L'audit

SECTEURS : tout secteur d'activité concerné

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'entreprise, agent, encadrant, équipe de direction

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'intérêt de la démarche d'audit
- Connaître les méthodes d'audit et les bonnes pratiques
- Mettre en place un dispositif fonctionnel d'audit au sein de son entreprise
- Articuler la démarche d'audit avec la démarche qualité – gestion des risques de l'entreprise
- Savoir communiquer sur les résultats d'un audit

PROGRAMME

1 | L'audit

- La définition et les enjeux de l'audit
- La déontologie
- La procédure d'audit et son déroulement

2 | La mise en œuvre

- Les méthodes d'audit
- Les missions de l'auditeur
- La communication en audit
- Un entraînement sur des cas concrets



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



METTRE EN PLACE La démarche qualité dans un organisme de formation

SECTEUR : prestataire de formation

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'organisme avec une fonction pédagogique ou administrative et impliqué dans la mise en place du Référentiel National Qualité ou la démarche qualité d'un prestataire de formation

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux d'une démarche qualité dans un organisme de formation afin de garantir une pratique opérationnelle et efficace
- Comprendre les notions de système de management qualité et de processus et leur lien avec le Référentiel National Qualité
- Transmettre une méthodologie de mise en place d'une démarche qualité basée sur le Référentiel National Qualité, support de référence pour l'obtention de la certification Qualiopi

PROGRAMME

1 | La démarche qualité chez les prestataires de formation

- Présentation du Référentiel National Qualité
- Les critères qualité d'une formation professionnelle
- Le contexte de la réforme
- Les critères et indicateurs qualité

2 | Le processus d'audit

- Présentation des concepts fondamentaux et principes du Management de la Qualité
- Les 7 principes du Management qualité
- La définition et la représentation d'un processus

3 | La démarche processus

- La méthodologie de formalisation d'une cartographie des processus
- La mise en place d'un Processus Formation
- Définir une stratégie adaptée
- Étapes de mise en place
- Modélisation de l'activité selon une approche Processus
- Intégration des exigences Qualiopi à une cartographie des processus
- Bilan : impact des actions à mener



- Bonne connaissance du secteur des prestataires de formation par nos formateurs et formatrices
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



PRÉPARER L'audit de surveillance Qualiopi

SECTEUR : prestataire de formation

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel encadrant, équipe de direction, impliqué dans la mise en place du Référentiel National Qualité ou la démarche qualité d'un prestataire de formation

PRÉREQUIS

- Connaissance des exigences du Référentiel National Qualité « Qualiopi »

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les objectifs et les enjeux de l'audit de surveillance Qualiopi
- Comprendre les bonnes pratiques liées à la gestion d'un système de management qualité et au pilotage d'une démarche qualité dans un organisme certifié Qualiopi
- Transmettre une méthodologie de préparation à l'audit de surveillance Qualiopi

PROGRAMME

1 | Définition d'un audit de surveillance QUALIOPi

- Les modalités de l'audit de surveillance
 - le cycle de certification Qualiopi
 - les références légales et réglementaires
 - les étapes de planification
 - le déroulement de l'audit de surveillance
 - cas particulier : demande d'extension de certification
- Les objectifs de l'audit de surveillance
 - l'étude des éléments « administratifs » relatifs à l'activité de l'organisme de formation
 - la conformité aux exigences du référentiel Qualiopi
 - le suivi d'une démarche d'amélioration continue
 - la vérification de l'usage du logo Qualiopi
 - cas particulier : nouvel entrant au moment de l'audit initial
- Les bonnes pratiques de pilotage d'une démarche qualité
 - le principe de la roue de Deming
 - la Revue des processus
 - les audits internes
 - le suivi de la performance
 - la gestion et le traitement des écarts
 - le tableau de bord qualité

2 | Préparer l'audit de surveillance QUALIOPi

- Traitement des non-conformités
- Analyse des retours
- Pilotage des indicateurs qualité
- Vérification du système documentaire
- Le plan de développement des compétences
- Le processus de veille
- Audit interne des pratiques de formation
- Définition des mesures d'amélioration
- Formalisation et communication du bilan Qualité

3 | Identifier les risques et points de vigilance de l'audit de surveillance QUALIOPi

- L'audit de surveillance QUALIOPi
- Application partielle du processus formation
- Absence de planification du pilotage de la démarche qualité
- Absence de démarche d'amélioration continue



- Bonne connaissance du secteur des prestataires de formation par nos formateurs et formatrices
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



SENSIBILISER

Les professionnels à la protection des données à caractère personnel

SECTEURS : tout secteur, et en particulier établissements et services sociaux et médicaux sociaux, établissements de santé

Durée : 1/2 journée de 3 h 30

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout agent traitant des données à caractère personnel, sans être responsable des traitements (aide-soignant·e·s, AMP, ASHQ, IDE, personnel administratif, animateur, psychologue...)

PRÉREQUIS

- Connaissance des exigences du Référentiel National Qualité « Qualiopi »

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Sensibiliser les agents au rôle de chacun dans la protection des données à caractère personnel

PROGRAMME

1 | Les bases de la réglementation sur la protection des données

- Les principaux textes et leurs objectifs
- Le vocabulaire et les notions de base :
 - donnée à caractère personnel, à caractère particulier, donnée « sensible », traitement de données, organismes concernés
- Les principales règles à respecter lors de la collecte et du traitement de données à caractère personnel
- Les principaux droits des personnes concernées
- Les documents obligatoires
- Le délégué à la protection des données et les personnes-relais

2 | Les bases de la sécurité numérique

- Comprendre les risques
 - les 3 composantes de la sécurité des données
 - focus sur la cybercriminalité
 - impact de la violation de données
- La responsabilité de chacun dans la sécurité des données
- Que faire en cas de piratage ? Signaux d'alerte, consignes et fiche-réflexes



- Bonne connaissance du secteur des prestataires de formation par nos formateurs et formatrices
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



INITIER

La conformité au RGPD dans son établissement

- Les fondamentaux du RGPD et de la sécurité numérique

SECTEURS : tout secteur, et en particulier établissements et services sociaux et médicaux sociaux, établissements de santé

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Responsables de traitement (directeur), personnes en charge de la qualité et des risques dans l'établissement, personne chargée des missions de délégué(e) à la protection des données, agents supervisant des traitements de données (cadre de santé, adjoint des cadres), responsables « informatique »

PRÉREQUIS

- Connaissance des exigences du Référentiel National Qualité « Qualiopi »

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Apporter au responsable de traitement et à ses collaborateurs les connaissances de base leur permettant d'évaluer la conformité au RGPD de leur établissement et de définir un premier plan d'actions

PROGRAMME

1 | Les bases du RGPD (règlement général sur la protection des données)

- Les principaux textes et leurs objectifs
- Le vocabulaire et les notions de base :
 - donnée à caractère personnel, à caractère particulier, donnée « sensible », traitement de données, organismes concernés, acteurs de la protection des données
 - qu'est-ce qu'une violation de données ?
- Les 7 principes fondamentaux du traitement de données à caractère personnel
- Les principaux droits des personnes concernées
- Les étapes incontournables de la mise en conformité au RGPD

2 | Les bases de la sécurité numérique

- Comprendre les risques
 - les 3 composantes de la sécurité des données
 - focus sur la cybercriminalité : qui sont les pirates ?
 - les impacts d'une violation de données pour les personnes concernées, pour le responsable de traitement et pour l'établissement.
- Les 12 points clés de la sécurité numérique
- Que faire en cas de piratage ?
 - les signaux d'alerte
 - consignes
 - exemple de fiche-réflexe
 - l'assurance
- Documentation et approfondissement
 - sites de référence, MOOC, Modèles



- Bonne connaissance du secteur des prestataires de formation par nos formateurs et formatrices
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



METTRE EN PLACE

La conformité RGPD dans son établissement avec AGEVAL et en assurer le suivi

- Mettre en pratique la formation « Initier la conformité RGPD dans son établissement »

SECTEURS : tout secteur, et en particulier établissements et services sociaux et médicaux sociaux, établissements de santé

Durée : 1/2 journée de 3 h 30

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Responsables de traitement (directeur), personnes en charge de la qualité et des risques dans l'établissement, personnes chargées des missions de délégué(e) à la protection des données

PRÉREQUIS

- Avoir suivi la formation de 7 h « Initier la conformité RGPD dans son établissement : les fondamentaux du RGPD et de la sécurité numérique » ou avoir une connaissance de base de ces domaines, permettant de gérer l'aspect opérationnel
- Avoir des connaissances de base concernant le logiciel AGEVAL

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Permettre au responsable de traitement et à ses collaborateurs d'utiliser pleinement l'outil AGEVAL pour, évaluer le niveau de conformité au RGPD de leur établissement, cartographier les risques liés au non-respect du RGPD, définir un plan d'actions, définir des indicateurs pertinents, utiliser la gestion documentaire pour gérer « l'accountability »

PROGRAMME

1 | Utiliser le module AUDIT pour réaliser son audit de conformité RGPD

- Les critères pour évaluer :
 - gouvernance, sensibilisation, gestion des risques, conformité juridique, recensement et signalement de DCP.
- Les éléments de preuves et l'utilisation du module « DOCUMENTS »
- La création du plan d'action

2 | Utiliser le module PLAN D'ACTION pour suivre sa mise en conformité

- Les objectifs prioritaires
- Le rôle des personnes-relais
- Les indicateurs

3 | Utiliser le module « CARTOGRAPHIE DES RISQUES »

- Repérer les facteurs de risques de violation de données à caractère personnel
- Repérer les risques de non-respect des droits des personnes
- Évaluer la gravité, la vraisemblance et la criticité des risques induits
- Exemples de mesures de prévention conseillées et d'actions correctrices à mettre en œuvre
- Notion de risque résiduel
- Application de l'analyse de risques dans la réalisation d'une analyse d'impact



- Bonne connaissance du secteur des prestataires de formation par nos formatrices et formatrices
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



DÉPLOYER

La gestion des événements indésirables

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'intérêt de la déclaration d'évènement indésirable
- Mettre en place un dispositif fonctionnel de déclaration des événements indésirables
- S'approprier la démarche d'analyse des événements indésirables et faire le lien avec la démarche qualité gestion des risques de l'établissement
- Comprendre et mettre en œuvre les méthodes et outils d'analyse des causes
- Mettre en place les retours d'expérience
- Construire et suivre un plan d'actions

PROGRAMME

1 | Gestion des risques et événements indésirables :

- La définition des événements indésirables
- Le constat et état des lieux
- Le cadre réglementaire
- Les enjeux de la démarche de gestion des événements indésirables

2 | Déclaration des événements indésirables

- Le signalement des événements indésirables
- L'incitation à la déclaration
- La hiérarchisation des risques

3 | Gestion des événements indésirables

- Les méthodes d'analyse des événements indésirables : schéma de Reason, méthode ALARME
- Application des méthodes d'analyse de cause sur des cas concrets

4 | Lien avec le retour d'expérience et les plans d'actions

- Le principe et organisation du retour d'expérience
- Le lien avec le plan d'actions pour améliorer la démarche qualité



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



METTRE EN ŒUVRE

La gestion des plaintes et réclamations

• Secteur médicosocial

SECTEUR : médicosocial

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

CONTRAINTE TECHNIQUE

- PC connectés au wifi

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les enjeux de la gestion des plaintes et réclamations
- Mettre en place un dispositif fonctionnel de recensement des plaintes et réclamations
- S'approprier la démarche d'analyse des plaintes et réclamations
- Mettre en place un dispositif de réponse et de suivi des plaintes et réclamations
- Comprendre les dispositifs de médiation et d'indemnisation
- Construire et suivre un plan d'action en lien avec les plaintes et réclamations

PROGRAMME

1 | Définitions et outils

- Définition et enjeux, notamment dans l'évaluation qualité des ESSMS
- Rappel de la réglementation
- Responsabilités : direction, personnes qualifiées, Conseil de Vie Sociale

2 | Expression de l'utilisateur et traitement

- Les différentes formes d'expression des usagers et outils de recueil
- Mise en situation : proposer une fiche de consignation orale pour l'établissement
- Le circuit de traitement des plaintes et réclamations :
 - consignation
 - analyse, enquête
 - les dispositifs de médiation
 - la réponse : type de courrier, mode de réponse, délai
- Mise en situation : rédiger un courrier de réponse

3 | Quelles suites donner ?

- Les suites possibles d'une réclamation
- Indemnisation et voies de recours pour l'utilisateur
- Intégration des plaintes et réclamations dans les démarches d'amélioration continue de la qualité
- Zoom sur la prise en compte des satisfecits : comment les valoriser auprès des équipes
- Modalités de suivi : indicateurs, plan d'actions
- Lien avec le logiciel AGEVAL (si module AGERISQUES multifiches)



- Bonne connaissance du secteur des prestataires de formation par nos formateurs et formatrices
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



METTRE EN ŒUVRE

La gestion des plaintes et réclamations

• Secteur sanitaire

SECTEUR : sanitaire

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

CONTRAINTE TECHNIQUE

- PC connectés au wifi.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les enjeux de la gestion des plaintes et réclamations
- Mettre en place un dispositif fonctionnel de recensement des plaintes et réclamations
- S'approprier la démarche d'analyse des plaintes et réclamations
- Mettre en place un dispositif de réponse et de suivi des plaintes et réclamations
- Comprendre les dispositifs de médiation et d'indemnisation
- Construire et suivre un plan d'action en lien avec les plaintes et réclamations

PROGRAMME

1 | Définitions et outils

- Définition et enjeux
- Rappel de la réglementation
- Responsabilités : direction, médiateurs, Commission des Usagers

2 | Expression de l'utilisateur et traitement

- Les différentes formes d'expression des usagers et outils de recueil
- Mise en situation : proposer une fiche de consignation orale pour l'établissement
- Le circuit de traitement des plaintes et réclamations :
 - consignation
 - analyse, enquête
 - les dispositifs de médiation
 - la réponse : type de courrier, mode de réponse, délai
- Mise en situation : rédiger un courrier de réponse

3 | Quelles suites donner ?

- Les suites possibles d'une réclamation
- Indemnisation et voies de recours pour l'utilisateur
- Intégration des plaintes et réclamations dans les démarches d'amélioration continue de la qualité
- Zoom sur la prise en compte des satisfecits : comment les valoriser auprès des équipes
- Modalités de suivi : indicateurs, plan d'actions
- Lien avec le logiciel AGEVAL (si module AGERISQUES multifiches)



- Bonne connaissance du secteur des prestataires de formation par nos formateurs et formatrices
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



DÉPLOYER La cartographie des risques

SECTEURS : tout secteur d'activité concerné

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'entreprise, agent, encadrant, équipe de direction

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'intérêt de la démarche de cartographie des risques
- Mettre en place un dispositif fonctionnel de cartographie des risques dans son entreprise
- S'approprier la méthode de cartographie des risques et faire le lien avec la démarche qualité gestion des risques de l'entreprise
- Comprendre et mettre en œuvre les méthodes et outils de cartographie des risques
- Construire et suivre un plan d'actions

PROGRAMME

1 | Gestion des risques

- Définition gestion des risques a priori/a posteriori
- Constat et état des lieux
- Cadre réglementaire
- Enjeux de la démarche de gestion des risques

2 | La cartographie des processus

- Comment cartographier les processus au sein de son entreprise
- Exemples concrets

3 | La cartographie des risques

- Comment cartographier les risques au sein de son entreprise
- Méthode d'analyse des risques : échelle de gravité, fréquence ou occurrence, calcul de la criticité, échelle de maîtrise des risques
- Présentation du diagramme de Farmer
- Application des méthodes d'analyse de risque sur des cas concrets

4 | Lien avec les plans d'actions

- Lien avec le plan d'actions pour améliorer la démarche qualité



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



DÉPLOYER Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)

SECTEURS : tout secteur
d'activité concerné

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'entreprise, agent, encadrant, équipe de direction

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'intérêt de la démarche de gestion des risques
- S'approprier la méthode d'évaluation des risques professionnels
- Mettre en place un dispositif fonctionnel d'évaluation des risques professionnels, aboutissant à la réalisation du DUERP de l'entreprise
- Comprendre et mettre en œuvre les méthodes et outils d'évaluation des risques professionnels
- Construire et suivre un plan d'actions/de prévention des risques professionnels

PROGRAMME

1 | Gestion des risques

- La définition gestion des risques a priori/a posteriori et des risques professionnels
- Le cadre réglementaire
- Les enjeux de la démarche de gestion des risques

2 | La démarche DUERP au sein de l'entreprise

- Comment mettre en place une démarche DUERP au sein de son entreprise
- La définition des unités de travail (niveaux d'évaluation et catégories professionnelles)
- Présentation d'un référentiel de risques professionnels

3 | L'évaluation et l'analyse des risques professionnels

- Comment identifier et évaluer les risques au sein de son entreprise
- Présentation des échelles de gravité/occurrence/criticité et du diagramme de Farmer
- Application des méthodes d'analyse de risque sur des cas concrets

4 | Lien avec les plans d'actions

- Lien avec le plan d'actions/plan de prévention pour améliorer la démarche qualité
- Articulation avec le PAPRI Pact



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



CONNAÎTRE

Les bases de la prévention des risques professionnels

• Accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 2 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Professionnel d'un établissement médicosocial (agent de soin, agent encadrant, équipe de direction)

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis méthodologique

PLAN TECHNIQUE

- Matériel de manutention, lève-personne, draps de glisse...

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les fondamentaux des risques professionnels
- Reconnaître les principaux éléments de l'anatomie afin de repérer les limites du fonctionnement du corps humain
- Identifier et caractériser les différentes atteintes à la santé
- Se protéger en respectant les principes de sécurité physique et d'économie d'effort
- Accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi

PROGRAMME

1 | Maîtriser les fondamentaux de la prévention des risques professionnels

- Définition du cadre légal et institutionnel de la prévention des risques professionnels (obligations réglementaires)
- Définition des enjeux pour l'entreprise
 - humains et sociaux, financiers, juridiques, commerciaux...
- Présentation des 9 principes généraux de prévention
- Présentation des principales définitions (accident de travail, maladie professionnelle, danger, risque, dommage...)
- Différenciation entre la prévention et la protection
- Identification des acteurs de la prévention internes et externes en santé et sécurité au travail, leurs rôles et leurs missions
 - Focus sur les acteurs internes: CSE, CSSCT et externes: DREETS, CARSAT, médecin du travail...
- Présentation des outils incontournables de la prévention des risques professionnels : le DUERP, le registre des AT...

2 | Identifier les dommages potentiels liés à l'activité physique en utilisant les connaissances relatives au fonctionnement du corps humain

- Connaître le fonctionnement du corps humain
- Repérer les limites du corps humain
- Identifier et caractériser les différentes atteintes à la santé

3 | Se familiariser avec les principes physiques de sécurité et d'économie d'effort

- Connaître et appliquer les principes physiques et d'économie d'effort à l'ensemble de ses situations de travail

4 | Initiation à la démarche ALM (Accompagnement à la Mobilité)

- Les enjeux de l'accompagnement
- Évaluation de la personne soignée ou aidée afin de la faire participer au maximum de ses capacités
- Sensibilisation aux déplacements naturels permettant de se mouvoir
- Identification des aides techniques à la manutention au regard des situations d'accompagnement



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience, mises en situation

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



SÉCURISER Le circuit du médicament en ESSMS

SECTEUR : médicosocial

Durée : 2 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Sensibiliser les équipes aux risques liés au circuit du médicament
- Transmettre les enjeux, la réglementation sur le sujet
- Rappeler les bonnes pratiques et sécuriser le circuit.
- Analyser les erreurs médicamenteuses

PROGRAMME

1 | Définitions, contexte légal et circuit du médicament

- Définitions, contexte légal et réglementaire, enjeux, évaluation HAS
- Description des étapes du processus du circuit du médicament, de la prescription à l'administration et règle des 5 B, notion sur l'auto-administration
- Distinction du circuit clinique (prescription, dispensation, administration et surveillance) et le circuit logistique du médicament (achats-approvisionnements, stockage, transport, etc.) et de leurs dépendances

2 | La gestion des facteurs de risque

- Explication des facteurs de risques médicamenteux (médicament, patient, professionnel), les barrières de sécurité, le risque de discontinuité
- Prévention de la iatrogénie médicamenteuse : description des règles et recommandations à respecter à toutes les étapes du circuit
- Focus sur les never events et médicaments à risques. Lien avec les critères de certification HAS
- Gestion des erreurs médicamenteuses : pourquoi, quand et comment déclarer ? Outil d'analyse, exemple...

3 | Mise en pratique et utilisation de l'outil AGEVAL

- Vignettes cliniques et cas concrets. Présentation de situations accidentogènes et mise en situation de hiérarchisation et d'analyse des événements indésirables médicamenteux (EIM) sur la base d'outils, et notamment d'AGEVAL
- Utilisation des outils d'AGEVAL : évaluations selon les référentiels disponibles selon les secteurs (OMEDIT, INTERDIAG, ARCHIMED...), enquêtes, indicateurs...



- Bonne connaissance du secteur des prestataires de formation par nos formateurs et formatrices
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



SÉCURISER

Le circuit du médicament en établissement sanitaire

SECTEUR : sanitaire

Durée : 2 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Sensibiliser les équipes aux risques liés au circuit du médicament
- Transmettre les enjeux, la réglementation sur le sujet
- Rappeler les bonnes pratiques et sécuriser le circuit
- Analyser les erreurs médicamenteuses

PROGRAMME

1 | Définitions, contexte légal et circuit du médicament

- Définitions, contexte légal et réglementaire, enjeux (conciliation médicamenteuse, auto-administration...), certification HAS
- Notions d'iatrogénie médicamenteuse, d'erreur médicamenteuse (potentielle et avérée), d'évènement indésirable médicamenteux (EIM), d'effet indésirable (EI)
- Description des étapes du processus du circuit du médicament de la prescription à l'administration et règle des 5 B
- Distinction du circuit clinique (prescription, dispensation, administration et surveillance) du circuit logistique du médicament (achats-approvisionnements, stockage, transport, etc.) et de leurs dépendances

2 | La gestion des facteurs de risque

- Explication des facteurs de risques médicamenteux (médicament, patient, professionnel), du risque de discontinuité
- Prévention de la iatrogénie médicamenteuse : description des règles et recommandations à respecter à toutes les étapes du circuit. Gestion des périmés (rotation des produits, gestion des stocks, destruction...)
- Focus sur la pharmacovigilance en établissement de santé
- Focus sur les never events et médicaments à risques. Lien avec les critères de certification HAS
- Gestion des erreurs médicamenteuses : pourquoi, quand et comment déclarer ? Outil d'analyse, exemple...

3 | Mise en pratique et utilisation de l'outil AGEVAL

- Vignettes cliniques et cas concrets. Présentation de situations accidentogènes et mise en situation de hiérarchisation et d'analyse des évènements indésirables médicamenteux (EIM) sur la base d'outils, et notamment d'AGEVAL
- Utilisation des outils d'AGEVAL : évaluations selon les référentiels disponibles selon les secteurs (OMEDIT, INTERDIAG, ARCHIMED...), enquêtes, indicateurs...



- Bonne connaissance du secteur des prestataires de formation par nos formateurs et formatrices
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



Le risque identitovigilance

• Bien identifier l'utilisateur pour une prise en charge sécurisée

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 2 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de la structure, agent administratif, secrétaire des admissions, secrétaire médicale, référents identitovigilance, personnel médical et paramédical, personnel médico-technique, brancardiers, responsable qualité, cadre de santé...

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître le cadre réglementaire et les acteurs
- Mettre à jour les connaissances/pratiques notamment avec l'arrivée de l'identifiant national de santé
- Appréhender les exigences de la certification V2020 et évaluer son processus
- Acquérir les bons réflexes en termes d'identification

PROGRAMME

1 | L'identité et l'identitovigilance

- Définitions et champs
- Contexte réglementaire
- Acteurs en identitovigilance

2 | L'identifiant national de santé

- Son arrivée, son fonctionnement, sa mise en place
- Mise en situation :
 - comment créer une identité ?
 - cas particuliers, non-qualification et conduite à tenir

3 | La mise en œuvre de l'identitovigilance

- Réaliser un état des lieux de son processus d'identitovigilance par étapes :
 - l'accueil, la prise de repas, la prise en charge médicamenteuse et autres soins dispensés, le transport (la prise en charge au bloc opératoire pour le sanitaire)...
- Mettre en place une cellule opérationnelle et définir ses missions
 - construire une politique
 - identifier des axes d'améliorations
 - proposer des indicateurs de suivi (traitement des doublons, collisions...)

4 | Les risques liés à l'identitovigilance

- Notion d'événement indésirable en identitovigilance
- Focus sur les difficultés liées aux personnes non communicantes
- Mise en situation :
 - comment mener un retour d'expérience lié à l'identitovigilance ?

NB

L'identification primaire correspond aux différentes opérations permettant de gérer l'identité d'un usager et son dossier. Plus précisément, elle s'applique au moment de la recherche, de la création ou de modification de dossier ainsi qu'à la validation de l'identité dans le dossier du patient.

L'identification secondaire a pour rôle de s'assurer de l'identité du patient tout au long de son séjour et de ses soins. On réalise un contrôle permettant de savoir si l'acte délivré coïncide avec le dossier et le patient.



- Bonne connaissance du secteur des prestataires de formation par nos formateurs et formatrices
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL



Le risque infectieux

• Articuler le DARI avec la démarche qualité

SECTEUR : médicosocial

Durée : 1,5 jour (J1 : 9 h - 17 h - J2 : 9 h - 12 h 30)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Directeurs d'établissement, équipe d'encadrement, responsable qualité, personnel en charge de l'hygiène, référent DARI, IDEC, professionnels de l'établissement

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux du DARI (Document d'Analyse du Risque Infectieux), la réglementation en la matière, de la contractualisation et les attendus des tutelles
- Savoir identifier et évaluer le risque infectieux
- Formaliser son DARI
- Articuler le DARI avec la démarche qualité gestion des risques de l'établissement, en particulier en matière d'évaluation et de plan d'actions

PROGRAMME

JOUR 1

1 | Le DARI, définitions, enjeux et attendus

- Définition et réglementation, présentation du risque infectieux associé aux soins
- Les enjeux du DARI et de sa formalisation, les attendus

2 | La construction du DARI

- Autoévaluation de l'établissement, évaluation du risque, cotation
- Utilisation de grilles disponibles DARI sur le logiciel AGEVAL
- Construction du plan d'actions lié au risque infectieux

3 | Articulation de la démarche DARI avec la démarche qualité

- Mise en lien avec la démarche qualité de l'établissement
- Lien avec les plans d'actions sur AGEVAL
- Définition des outils de pilotage et des objectifs sur les mois à venir

JOUR 2

- Retour d'expérience : freins et leviers rencontrés lors de la mise en place et du suivi de la démarche
- Réflexion sur les plans d'actions et discussion sur les actions à mettre en place
- Retour sur les outils de pilotage et le suivi des actions
- Évaluation de la formation



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Expertise des formateurs sur la réalisation de DARI
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par les formateurs, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



DÉPLOYER

La communication et la gestion de crise

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 2 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction amené à participer activement à la gestion et à la communication de crise de l'établissement

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux et mécanismes de la gestion de crise
- S'approprier les outils de la gestion de crise : cellule de crise, Plan Blanc, Plan Bleu...
- Maîtriser les fondamentaux de la communication de crise
- Maîtriser son dispositif de gestion et de communication de crise au sein de l'établissement
- S'entraîner au moyen de mises en situation

PROGRAMME

JOUR 1

Gestion de crise

- La définition et les caractéristiques de la crise dans le secteur sanitaire et médicosocial
- Les grandes phases de la crise
Les outils à disposition : Plan Blanc, Plan Bleu,
- La cellule de crise et ses fonctions
- Les retours d'expériences des établissements sur leur gestion de crise
- Cas concret en groupe : analyse de scénario et mise en situation avec débriefing

JOUR 2

Communication de crise

- La définition de la communication de crise dans le secteur sanitaire et médicosocial
- Études de cas concrets/dossiers de presse
- Les fondamentaux et les spécificités de la communication de crise
- Les stratégies de la communication de crise
- Mises en situation en groupe et débriefing



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



SENSIBILISER Aux bonnes pratiques d'hygiène

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent de soins, agent technique...

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Sensibiliser les professionnels des établissements sur la prévention du risque infectieux (contexte covid-19 ou autre)
- Cette formation a pour objectif d'améliorer les pratiques d'hygiène pour éviter la transmission...
 - de l'usager au personnel
 - du personnel à un usagerafin d'assurer la protection et la sécurité des personnes accompagnées et du personnel

PROGRAMME

1 | Rappel sur les enjeux liés à l'hygiène

- Focus sur les risques, les enjeux pour l'usager et le professionnel, la réglementation autour de la thématique de l'hygiène

2 | Sensibilisation sur les précautions standard

- Apport de contenu sur les précautions standard : rappel des précautions standard, hygiène des mains (friction hydroalcoolique), port des gants, risque d'AES (Accident d'exposition au sang), tablier de protection

3 | Comprendre les sources de contamination

- Identifier les diverses sources de contamination avec la technique des 5 M : milieu, matériel, matière, méthode, main d'œuvre

4 | Zoom sur les sources de contamination

- La main-d'œuvre : rôle des professionnels dans les circuits Propre / sale
- Le milieu : environnement, classement des locaux par risque croissant (classe I, II, III) ; application du principe Propre / sale
- La matière : gestion du linge, circuit propre / sale appliqué au linge, principe de la contamination croisée ; étude des procédures des établissements et de leur application
- La méthode : bionettoyage, désinfection, les produits et comment les utiliser, préimprégnation, temps de contact, respect des méthodes ; harmonisation sur les instructions
- Cas pratique : application de protocole sur l'ordre de nettoyage ; parallèle entre les règles quotidiennes et les règles renforcées en cas d'épidémie
- Le matériel : étude de l'utilisation du matériel, différence propre / sale, maîtrise de la contamination croisée ; sensibilisation sur les produits : désinfectant / détergent

5 | Déployer la démarche dans l'établissement

- Fixation d'objectifs de mise en œuvre pour les stagiaires



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Formatrices et formateurs spécialisés sur le risque infectieux et la thématique de l'hygiène
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



PRÉVENIR

Le risque incendie

• Dans les ERP de type U et J

PARTENAIRE :



SECTEURS : sanitaire et médico-social

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Agents techniques, responsables maintenance, cadres de services, responsables qualité, équipe de direction

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

LOCALISATION

- Salle de formation d'IGNICITÉ (ou local à proximité si + 19 personnes)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- S'approprier les notions de base des sciences du feu
- Connaître les grands principes de la sécurité incendie dans les Établissements Recevant du Public (ERP)
- Comprendre les particularités s'appliquant au type U (établissements sanitaires) et au type J (structures médicosociales d'accueil de personnes âgées et personnes en situation de handicap)

PROGRAMME

1 | Du feu à l'incendie

- Le triangle du feu :
 - définition, les combustibles, les comburants, les énergies d'activation
- Les principes de la combustion :
 - définition, les types de combustion
- Le développement d'un incendie :
 - définition, chronologie de développement
- Les modes de propagation :
 - la conduction, la convection, le rayonnement
- L'extinction d'un feu :
 - principes de l'extinction, les différents modes d'extinction

2 | La prévention incendie dans les ERP

- Préambule :
 - définition et objectifs de la prévention incendie dans les ERP, principales réglementations applicables, classement des ERP et particularités des types U et J, les obligations de l'exploitant, la commission de sécurité et d'accessibilité
- Limiter le risque d'éclosion et de propagation d'un incendie :
 - la vérification des installations techniques, la résistance au feu des structures, la réaction au feu des aménagements, la détection incendie, les premiers moyens d'extinction
- Faciliter l'évacuation des personnes et assurer leur sécurité :
 - l'alarme incendie, l'éclairage de sécurité incendie, les dégagements et les plans d'évacuation, le désenfumage, le système de sécurité incendie (SSI), les principes de mise en sécurité dans les types U et J
- Permettre l'intervention des secours :
 - le système d'alerte, les accès à l'établissement, la défense externe contre l'incendie, la coupure des fluides



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience (commission de sécurité, expertise post-sinistre)
- Bonne connaissance du domaine et de ses contraintes par les formateurs prestataires

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



BIENTRAITANCE

L'accompagnement des résidents en EHPAD

SECTEUR : EHPAD

Durée : 2 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel travaillant dans l'établissement

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Permettre aux différents professionnels de s'approprier le concept de la bientraitance auprès de la personne âgée
- Identifier les facteurs de risques liés à la maltraitance
- Faire vivre la bientraitance dans l'accompagnement de la personne

PROGRAMME

JOUR 1

- Les représentations et les définitions de la bientraitance
- Les différentes valeurs
- La dimension éthique de la bientraitance
- L'importance d'un aller-retour systématique entre penser et agir

JOUR 2

- Les différentes formes de maltraitance
- Le contexte juridique et social de la maltraitance (recommandations, législations)
- Les facteurs de risque de la maltraitance
- La bientraitance au travers de l'accompagnement de la personne âgée au quotidien
- Le savoir-être et le savoir-faire des professionnels
- Réalisation d'une charte de bientraitance pour les résidents et les professionnels



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



DOULEUR

prévenir, évaluer et soulager la douleur de la personne âgée ou en situation de handicap

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 2 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de santé

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre la douleur chez la personne âgée ou en situation de handicap
- Savoir évaluer la douleur
- Identifier les moyens préventifs de lutte contre la douleur
- Mettre en pratique les moyens de soulagement de la douleur

PROGRAMME

1 | Comprendre la douleur chez la personne âgée ou en situation de handicap

- La douleur comme expérience subjective et individuelle
- La douleur dans toutes ses dimensions
- Les différents types de douleurs
- La douleur et ses manifestations chez la personne âgée ou en situation de handicap

2 | Savoir évaluer la douleur

- Les recommandations de bonnes pratiques
- Les outils d'évaluations
- L'écoute active comme support à l'évaluation
- Continuité, suivi via la traçabilité et les transmissions

3 | Identifier les moyens préventifs de lutte contre la douleur

- Les douleurs induites
- Leurs préventions : le travail d'équipe, la pluriprofessionnalité, la communication, le travail en réseau

4 | Mettre en pratique les moyens de soulagement de la douleur

- Les thérapeutiques médicamenteuses : 3 paliers de l'OMS, les médicaments potentialisateurs de l'antalgie, le MEOPA
- Les thérapeutiques non médicamenteuses : soins de confort, le toucher massage, les principes de l'espace Snoezelen, de l'hypnose

Jour 3 (optionnel)

5 | Organisation de travaux intersessions et reprise des travaux intersession en J3

- Analyse des pratiques mises en place
- Bénéfices/difficultés
- Renforcement et appropriation des concepts et méthodes vus en J1/J2



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience, mises en situation

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



ACCOMPAGNER Les professionnels de terrain intervenant auprès de personnes présentant un tsa

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 3 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction
- Plus particulièrement les professionnels de terrain qui accompagnent les usagers, AES, AS, IDE, psychologues, ME, ES, Coordinateur, cheffe de service éducatif

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis méthodologique

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Actualiser ses connaissances sur l'autisme en lien avec les RBPP
- Connaître les particularités sensorielles et cognitives des personnes TSA (Troubles du Spectre Autistique)
- Comprendre et accompagner les troubles de la communication dans les TSA
- Comprendre et repérer les « troubles du comportement ou comportements défis »
- Étude de situations et analyses des pratiques amenées par les stagiaires ou la formatrice

PROGRAMME

JOUR 1

L'accompagnement des personnes TSA

- Interventions thérapeutiques et éducatives
- Les différentes méthodes et approches
 - Teacch, ABA, Pecs, Makaton, Denver
 - l'éducation structurée
- La place des familles en lien avec les RBPP

JOUR 2

Les aides à la communication

- Les troubles de la communication chez la personne TSA
- Évaluation de la communication
 - pourquoi
 - comment
 - qui
- La communication expressive et réceptive et ses outils
 - les aides à la communication expressive
 - les aides et outils de la communication réceptive
- Prises en charge et aides à l'aménagement de l'environnement sensoriel

JOUR 3

Réflexions sur les troubles du comportement

- Définition des troubles du comportement
 - Iceberg de Théo Peeters
- TSA et troubles du comportement
- Évaluations fonctionnelles et démarche d'observations
- Analyses et exemples de compréhension de certains troubles du comportement
- De l'évaluation au projet individualisé
 - les évaluations (bilans standardisés)
 - exemple d'un résultat d'une échelle développementale
 - les outils d'accompagnement pour les professionnels



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience, mises en situation

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



ACCOMPAGNER

Les professionnels de terrain intervenant auprès de personnes présentant un TSA ou des troubles psychiques

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 3 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction
- Plus particulièrement les professionnels de terrain qui accompagnent les usagers, AES, AS, IDE, psychologues, ME, ES, Coordinateur, chef.fe de service éducatif

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis méthodologique

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaissances sur les troubles psychiques
- Actualiser ses connaissances sur l'autisme en lien avec les RBP
- Connaître les particularités sensorielles et cognitives des personnes TSA
- Comprendre et accompagner les troubles de la communication dans les TSA
- Comprendre et repérer les « troubles du comportement ou comportements défis »
- Étude de situations et analyses des pratiques amenées par les stagiaires ou la formatrice

PROGRAMME

JOUR 1

Les troubles psychiques ou maladies du psychisme

- Définition de la santé mentale (OMS)
- Présentation des différentes maladies psychiques ou troubles psychiques
- TSA et/maladie psychique (prise en compte dans l'accompagnement)
- L'accompagnement des personnes TSA
- Interventions thérapeutiques et éducatives pour les personnes TSA avec DI
- Les différentes méthodes et approches
- La place des familles en lien avec les RBPP

JOUR 2

Les aides à la communication

- Les troubles de la communication chez la personne TSA
- Évaluation de la communication
- La communication expressive et réceptive et ses outils
- Prises en charge et aides à l'aménagement de l'environnement sensoriel

JOUR 3

Réflexions sur les troubles du comportement

- Définition des troubles du comportement
- TSA et troubles du comportement
- Évaluations fonctionnelles et démarche d'observations
- De l'évaluation au projet individualisé



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience, mises en situation

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



ACCUEILLIR

Un enfant handicapé dans une structure collective de la petite enfance

SECTEURS : sanitaire, médicosocial, secteur de la petite enfance, crèches, haltes-garderies, structures accueillant de jeunes enfants

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement, agent, auxiliaire de puériculture, éducatrice de jeune enfant, responsable de crèche, encadrant, équipe de direction

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis méthodologique

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Construire une cohérence éducative et pédagogique au sein de l'équipe pluridisciplinaire pour répondre aux besoins de l'enfant et construire un projet tant collectif qu'individuel adapté
- Connaître les gestes et postures pour accompagner un enfant en situation de handicap et plus spécifiquement un enfant porteur de TSA

PROGRAMME

1 | Notions sur le handicap et les troubles TSA

- Travail sur sa représentation du handicap
- Construction d'un projet éducatif adapté
- Les troubles du spectre autistique
- Les besoins des enfants autistes

2 | Prise en charge de l'enfant

- La gestion des crises et la mise en sécurité
- L'entretien d'accueil et la relation avec les familles
- La place de l'enfant en situation de handicap dans le groupe



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience, mises en situation

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



S'INITIER Au Makaton

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

Le Makaton est une méthode d'alternative à la communication, elle aide à développer le langage par la parole, les signes et les pictogrammes. Il s'agit d'une représentation visuelle du langage et permet de répondre aux besoins d'un large public ayant des troubles du langage et de la communication expressive ou/ et réceptive. Cette méthode est particulièrement adaptée aux usagers du secteur sanitaire et médicosocial.

PUBLIC

- Tout professionnel de terrain accompagnant les usagers de l'établissement, agent, encadrant, équipe de direction

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Découvrir le Makaton
- Comprendre les enjeux de la communication et d'une communication alternative
- S'approprier le concept de cette méthode pour se former afin d'établir une communication fonctionnelle

PROGRAMME

1 | Présentation du Makaton

- Historique et description du Makaton
- Les publics concernés par cette méthode
- Les objectifs visés par cette méthode de communication
- Les étapes pour se former au programme Makaton
- Les modes de communication

2 | Découverte et mise en œuvre de la méthode

- Les prérequis pour apprendre cette méthode aux usagers
- Découverte de quelques signes de façon ludique
- Exemples en vidéo de quelques outils de communication
- Échanges de bonnes pratiques



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience, mises en situation

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



S'INITIER À la démarche Snoezelen

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 2 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de terrain qui accompagne les usagers (AES, AS, ES, ME, IDE...)

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre la démarche Snoezelen
- Savoir pour qui et pourquoi Snoezelen
- Découvrir des exercices et des techniques sensorielles adaptées à la population accueillie

PROGRAMME

1 | Définition du concept

- Son origine
- Objectifs et but de cette approche
- Les axes prioritaires

2 | Les conditions de mise en œuvre

- Le matériel adapté (salle spécifique et/ou chariot)
- Pour qui et pourquoi

3 | Bonnes pratiques et outils

- Connaître les bons gestes et attitudes pour accompagner la personne
- S'exercer avec les stagiaires
- Proposer des exercices simples
- Les outils à développer pour pratiquer



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience, mises en situation

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



SE PERFECTIONNER À la démarche Snoezelen

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 3 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de l'établissement qui accompagne les usagers, AS, IDE, ES, ME, AES, coordinateur

PRÉREQUIS

- Cette formation nécessite d'avoir suivi la formation de 2 jours d'initiation à la démarche Snoezelen
- L'établissement doit être équipé d'une salle Snoezelen et de matériel sensoriel pour cette formation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre la place de l'accompagnant
- Expérimenter différentes approches sensorielles
- Mettre en place un projet Snoezelen dans sa structure
- Développer et créer une séance Snoezelen
- Construction d'outils de suivi de séance
- Mise en situation pratique et échange

PROGRAMME

1 | Rappel des principes fondamentaux

- Rôle de l'accompagnant
- Les modes de communication verbale et non verbale
- Démarche à intégrer dans le projet individualisé de la personne

2 | Mise en œuvre des séances

- Les séances dans un espace dédié
- Préparer une séance (de la préparation à la fin de la séance)
- Intérêt de l'observation et des outils de l'observation

3 | Suivi et formalisation

- Le suivi dans l'approche Snoezelen
- La formalisation du projet (charte, règles d'utilisation, dossier de suivi...)



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience, mises en situation

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

Nouveauté 2023



METTRE EN ŒUVRE

Une démarche palliative

• Formation socle

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 2 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel de la structure

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les principes et le cadre législatif de la démarche palliative
- Savoir engager et déployer un accompagnement palliatif
- Engager une réflexion éthique et prendre une décision collective dans l'accompagnement d'une personne nécessitant une prise en charge palliative

PROGRAMME

JOUR 1

L'esprit des soins palliatifs

- Concepts et principes
- Le cadre législatif et les droits du patient en fin de vie
- L'organisation des soins palliatifs en France
- La mise en place d'une démarche palliative : évaluation des besoins, anticipation des situations de fin de vie, discussion pluridisciplinaire et questionnement éthique, organisation des soins

JOUR 2

Mise en œuvre de la démarche palliative

- Comprendre, évaluer, prévenir et soulager la douleur
- Entendre et accompagner la souffrance globale - psychique, spirituelle et sociale
- Connaître et prendre en charge les symptômes de la fin de vie
- Les soins de confort
- Les mécanismes de défense et le travail de deuil dans la maladie grave et la fin de vie
- Communiquer et gérer la relation avec les proches et les familles
- Accueillir les émotions des soignants et professionnels dans l'accompagnement fin de vie



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience, mises en situation

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62



METTRE EN ŒUVRE

Une démarche palliative

- Modules complémentaires

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Modules complémentaires

3 h 30 ou 7 h par module (3 h 30 : théorie uniquement – 7 h : théorie + application pratique)
Possibilité de choisir plusieurs modules à la carte

1 | Soins palliatifs et démarche qualité

Améliorer les soins palliatifs par la démarche qualité

- Améliorer la prise en charge palliative par la démarche qualité
- Identifier les obstacles au développement de la culture palliative (culturels, institutionnels, psychologiques, sociétaux...)
- Anticiper l'organisation des soins dans une démarche palliative
- Gérer des situations complexes en soins palliatifs
- S'appuyer sur le logiciel AGEVAL pour améliorer la démarche palliative : les outils
- Évaluer ses pratiques en matière de soins palliatifs, les confronter aux critères et aux méthodes des référentiels HAS
- Construire un plan d'action institutionnel sur la démarche palliative
- Suivre ses indicateurs, construire des enquêtes sur les soins palliatifs...

2 | L'écoute active en soins palliatifs

Développer ses capacités relationnelles dans un contexte de fin de vie

- Les enjeux de l'écoute dans la relation avec un patient en situation palliative
- Les outils et repères de la communication et de l'écoute active
- La communication non verbale : identifier et mettre en mot les émotions et sentiments exprimés de manière implicite
- Empathie, émotions et techniques de reformulation
- Écouter une personne gravement malade. Exercices et mise en situation

3 | La souffrance des soignants confrontés à la fin de vie

Repérer ses difficultés en tant que professionnel pour mieux les surmonter

- Reconnaître, nommer et accueillir les émotions des soignants confrontés à la souffrance de la fin de vie
- Comprendre les phénomènes de projection et les mécanismes de défense face à la souffrance des patients
- Identifier les difficultés rencontrées lors de l'accompagnement en soins palliatifs
- Les solutions individuelles et ressources institutionnelles

4 | Soins de confort et prise en charge des principaux symptômes de la fin de vie

Savoir mettre en œuvre les soins de confort et soulager la personne en fin de vie

- Interroger la pertinence du maintien de certains traitements
- Soulager les troubles digestifs, respiratoires, urinaires.
- Accompagner l'altération de l'état général
- Les soins de bouche et la prise en charge des escarres.
- La toilette et les soins esthétiques
- Les approches non médicamenteuses : sophrologie, hypnose, aromathérapie
- La phase agonique



DROITS DES ÉTRANGERS

Comprendre et mettre en œuvre le cadre juridique

PARTENAIRE :

**INTÉRÊT
À AGIR**

SECTEURS : social, médicosocial, sanitaire

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

3 h ou 6 h par module (3 h : théorie uniquement – 6 h : théorie + application pratique)
Possibilité de choisir plusieurs modules

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Toute personne professionnelle, bénévole, militante, élue en relation avec les personnes étrangères ou confrontée aux problèmes soulevés par certaines situations relatives au droit applicable à ces personnes. Les formations sont, par exemple, à destination des travailleurs sociaux des associations d'accompagnement des personnes étrangères, des collectivités territoriales (élus et agents), des syndicats, des établissements de santé, des barreaux...

PRÉREQUIS

- Le niveau de difficulté et de précision de la formation doit être discuté et établi en amont en concertation avec les organisateurs. En effet, certains sujets précis doivent être abordés avec des personnes ayant déjà une bonne connaissance du cadre juridique général.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir une compréhension globale des thèmes abordés
- Percevoir les logiques à l'œuvre dans les différents domaines
- Comprendre les cadres juridiques applicables, leur articulation
- Appréhender les textes juridiques applicables
- Être en mesure de les appliquer à des situations concrètes



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Maîtrise du sujet par la formatrice IAA

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 62

PROGRAMME par module

1 | Les visas

- Catégorisation des visas. Administrations compétentes. Procédure de demande. Procédure de recours au cours de la procédure de demande, de traitement et en cas de refus. Critères de délivrance. Critères de refus. Droits ouverts par l'obtention d'un visa.

2 | Les titres de séjour

- Catégorisation des titres de séjour. Administrations compétentes. Procédure de demande. Procédure de recours au cours de la procédure de demande, de traitement et en cas de refus. Critères de délivrance.

3 | Le règlement Dublin III

- Autorités compétentes. Motifs du placement en procédure Dublin. Assignation à résidence. Placement en rétention. Recours possibles. Droits des personnes « dublinées ». Droit de demander l'asile. Actualité de la réforme de l'Union européenne en cours.

4 | Le droit d'asile

- Droit d'accès au territoire des États membres de l'Union européenne. Contexte des parcours migratoires. Étapes de la procédure de la demande d'asile. Règlement Dublin. Les administrations compétentes. Critères du statut de réfugié. Critères de la protection subsidiaire. Droits des demandeurs d'asile en cours de procédure. Droits des personnes protégées à l'issue de la procédure.

5 | Le travail des personnes étrangères

- Catégorisation des migrants. Limitations de l'accès au marché du travail pour les personnes étrangères. Personnes bénéficiant d'autorisation de travail implicite. Titres de séjour comprenant une autorisation de travail. Titres de séjour sans autorisation de travail. Procédure de demande d'autorisation de travail. Procédure de renouvellement. Recours possibles. Droits des travailleurs étrangers en situation régulière. Droits des travailleurs étrangers en situation irrégulière. Enjeux du travail pour les étrangers.

6 | Le droit de mener une vie familiale normale des personnes étrangères

- Droit au mariage. Situation des enfants nés sur le territoire français. Situation des enfants nés à l'étranger. Droit d'être rejoint par les membres de sa famille. Droits aux allocations familiales. Droit au séjour des membres de la famille des personnes étrangères. Reconnaissance des situations familiales constituées à l'étranger (mariage, divorce, adoption, etc.).

7 | Les mineurs étrangers non accompagnés

- Reconnaissance de la minorité. Dispositif de protection. Recours en cas de refus de prise en charge. Représentation légale des mineurs. Situation des jeunes majeurs. Droit au séjour. Accès à la formation professionnelle, au marché du travail. Accès à la nationalité française. Droit d'asile des mineurs. Droit à la réunification familiale.

8 | Le droit des « sans-papiers »

- Définition et catégorisation des sans-papiers. Droits civils. Droits sociaux. Droit de demander la régularisation. Critères de régularisation. Recours possibles en cours de procédure et en cas de refus. Mesures d'éloignement et de rétention.

9 | Les droits des personnes protégées

- Critères du statut de réfugié. Critères de la protection subsidiaire. Droit au séjour. Droit de mener une vie familiale normale. Droit au logement. Droit au travail et accès à la formation. Protection sociale. La reconstitution de l'état civil et les documents administratifs.

10 | L'éloignement et la rétention

- Obligation de quitter le territoire. Interdiction de retour sur le territoire. Expulsion. Assignation à résidence. Placement en rétention. Recours possibles. Décisions de retrait/refus de titres de séjour. Décision de retrait/refus de protection internationale.

11 | La nationalité française

- Attribution de la nationalité française en raison de la filiation. Acquisition de la nationalité française par le droit du sol. Nationalité et décolonisation. Déclaration de nationalité (mariage, adoption, possession d'état, aide sociale à l'enfance). Naturalisation.

12 | Les femmes étrangères victimes de violences et le droit au séjour

- Ordonnance de protection. Dépôt de plainte. Droit au séjour des conjointes de ressortissants français. Droit au séjour des femmes entrées par regroupement ou réunification. Droit d'asile. Persécutions liées au genre. Droit au divorce. Autorité parentale

13 | La mobilité des citoyens de l'Union européenne et des membres de leur famille

- Droit d'entrée sur le territoire des autres États membres. Droit de séjour sur le territoire des autres États membres. Droit au travail. Protection sociale. Droit des membres de la famille.

14 | Le regroupement familial

- Bénéficiaires du regroupement familial. Administrations compétentes. Critères d'acceptation. Critères de refus. Étapes de la procédure. Recours possibles en cours de procédure, en cas de refus de la préfecture, en cas de refus du consulat.

15 | La réunification familiale

- Bénéficiaires de la réunification familiale. Administrations compétentes. Critères d'acceptation. Critères de refus. Étapes de la procédure. Recours possible en cours de procédure et en cas de refus par le consulat.

16 | Les droits des membres étrangers de la famille des ressortissants français

- Entrée et séjour des conjoints de ressortissants français, des parents d'un enfant français, des descendants et ascendants de ressortissants français. Droit au mariage. Divorce. Violences conjugales.

17 | La protection sociale des personnes étrangères

- Catégorisation des migrants. Présentation des conditions d'accès à la protection sociale. Protection maladie. Prestations familiales. RSA. Retraite. Les recours possibles contre les décisions des organismes de protection sociale.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES, MODALITÉS D'ÉVALUATION ET TARIFS

Méthodes pédagogiques mobilisées

Alternance des méthodes pédagogiques ci-dessous

- Apports théoriques.
- Questions-réponses, travail d'analyse et d'échange à partir des retours d'expériences des stagiaires et de l'expert-formateur...
- Cas concrets, mises en situation pratiques, simulations...

Profil intervenant

- Nos formatrices et formateurs sont expert·e·s dans leur domaine d'intervention et ont une expérience terrain dans le secteur d'activité dans lequel elles ou ils interviennent. Le profil spécifique (ingénieur·e qualité gestion des risques, professionnelle de santé, psychologue, etc.) est défini pour chaque projet de formation en fonction du sujet et des établissements.

Modalités d'évaluation

En début de formation

- Recueil des attentes des participants, mises en lien avec les objectifs de formation.
- Les acquis et connaissances des participants sont également recueillis par le formateur lors du lancement de la formation.

À l'issue de la formation

- Évaluation des acquis des stagiaires avec un questionnaire individuel à chaud portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, la transférabilité des acquis.
- La satisfaction des participants est également évaluée. Une attestation individuelle de participation est remise aux participants.
- Une évaluation des acquis est réalisée à froid à distance dans le temps pour mesurer l'impact de la formation à moyen terme.

Modalités d'interventions

- Inter : 450 € HT, planification et lieux indiqués en fonction des formations proposées.
- Intra : AGEVAL FORMATIONS propose des formations en établissement sur mesure pour répondre à une problématique donnée. Le contenu est adapté au contexte et aux besoins spécifiques de l'établissement et des stagiaires. Nous intervenons sur l'ensemble du territoire. Renseignements et devis personnalisé sur demande.
- Dans les deux cas : Groupes de 12 personnes maximum.

Accessibilité Handicap



- Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter pour toutes questions relatives aux conditions d'accessibilité de cette formation.
- Une référente handicap est nommée à AGEVAL FORMATIONS et des partenariats sont mis en place selon les besoins spécifiques identifiés.



UNE QUESTION? CONTACTEZ DÈS MAINTENANT :



Soisik Verborg

Responsable pédagogique
Animatrice de la communauté de formateurs
soisik.verborg@ageval.fr
02 55 99 79 75



Virginie Derouet

Coordinatrice pédagogique
Référente Handicap
virginie.derouet@ageval.fr
02 52 60 03 23



Justine Charruault

Assistante administrative
justine.charruault@ageval.fr
02 55 99 43 07



REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivante :

ACTIONS DE FORMATIONS

Certifié Qualiopi : n° FRCM21729
Immatriculé au RCS : n° 903710291



Activez vos compétences !

11 rue Paul Bert 49100 ANGERS
www.agevalformations.fr
Contact : 02 55 99 88 28
contact.formations@ageval.fr