



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

2024

**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 et certifié Qualiopi en 2021, adossé à AGEVAL Solutions.

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
- Bienveillance
- 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.

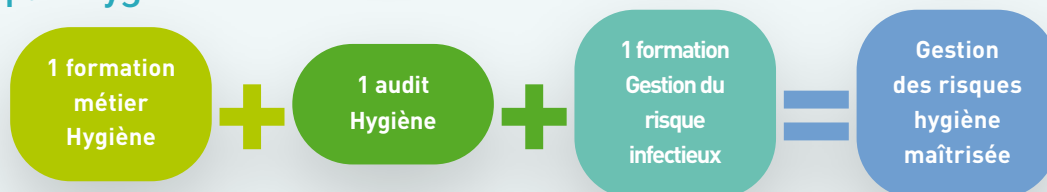
Outre les formations à la carte, il est possible de panacher les propositions de formation et/ou accompagnement, dans le cadre d'un véritable projet de formation pour votre structure et vos collaborateurs.

Voici quelques parcours de formation à titre d'exemples :

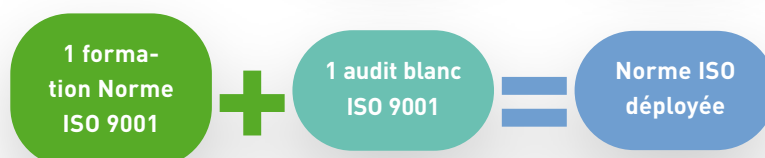
Évaluation HAS ESSMS :



Gestion des risques hygiène :



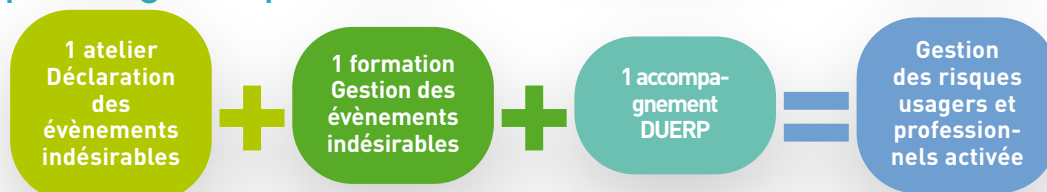
Normes ISO :



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 :

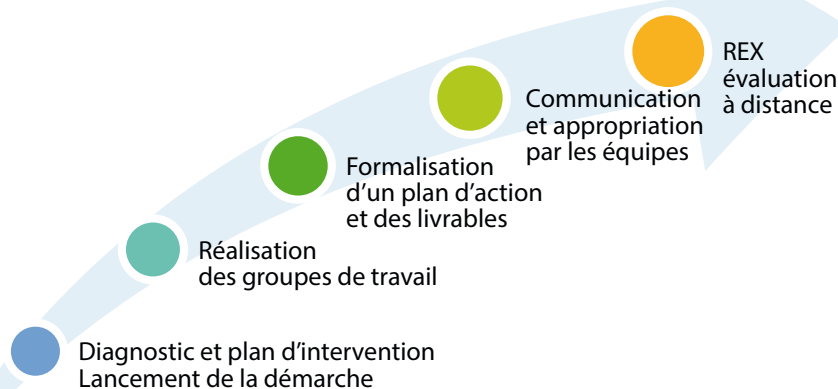
- **Un accompagnement méthodologique**, qui vise à apporter un soutien dans l'élaboration ou le déploiement de vos démarches et projets selon les sujets de préoccupation de la structure.
- **Un accompagnement technique**, qui vise à apporter un soutien dans l'utilisation de la solution AGEVAL au service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

E-LEARNING

SE PRÉPARER à l'évaluation HAS des ESSMS

Nouveauté 2024

12

CONFÉRENCES

L'ÉVALUATION HAS des ESSMS - Zoom sur l'usager

13

LE PLAN BLEU

Nouveauté 2024

14

FORMATIONS LOGICIEL

FORMATION à la prise en main du logiciel AGEVAL

15

FORMATION globale à l'utilisation du logiciel AGEVAL

16

ATELIER : déclaration et gestion des événements indésirables

17

FORMATION à la prise en main du logiciel AGEVAL
Modules audit, plan d'action, enquête, GED

Nouveauté 2024

18

PRISE EN MAIN du DUERP sur le logiciel AGEVAL

Nouveauté 2024

19

FORMATIONS MÉTHODOLOGIE QUALITÉ

DÉPLOYER la démarche qualité et gestion des risques

20

COMPRENDRE les enjeux de la démarche qualité et gestion des risques

21

S'APPROPRIER la gestion de projet

22

PILOTER sa démarche qualité avec la norme ISO 9001

23

COMPRENDRE les enjeux de la démarche qualité et gestion des risques en SPST

Nouveauté 2024

24

APPROFONDIR la certification AFNOR des SPST

Nouveauté 2024

25

PRÉPARER l'évaluation HAS ESSMS - Sensibilisation

26

DÉPLOYER l'évaluation HAS ESSMS - Approfondissement

27

DÉPLOYER l'évaluation HAS ESSMS - Cas pratique

Nouveauté 2024

28

DÉPLOYER les RBPP dans la perspective de l'évaluation HAS ESSMS

Nouveauté 2024

29

METTRE EN ŒUVRE la méthode Accompagné traceur

30

METTRE EN ŒUVRE la méthode Traceur ciblé

31

METTRE EN ŒUVRE la méthode Audit système

32

PRÉPARER son auto-évaluation HAS ESSMS

Nouveauté 2024

33

ANIMER sa démarche qualité suite à l'évaluation HAS ESSMS

Nouveauté 2024

34

PRÉPARER la certification HAS des établissements de santé

35

METTRE EN ŒUVRE la méthode Patient traceur

36

PILOTER le CVS

37

CONSTRUIRE son Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

38

NÉGOCIER son Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) en ESSMS

Nouveauté 2024

39

GÉRER le contrôle des établissements sociaux et médicosociaux

Nouveauté 2024

40

DÉPLOYER la gestion documentaire

41

DÉPLOYER les enquêtes

42

DÉPLOYER l'audit

43

METTRE EN PLACE sa démarche qualité dans un organisme de formation

44

FORMATIONS MÉTHODOLOGIE QUALITÉ (suite)

●	PRÉPARER l'audit de surveillance Qualiopi	45
● ● ● ● ●	SENSIBILISER les professionnels à la protection des données à caractère personnel	46
● ● ● ● ●	INITIER la conformité au RGPD dans son établissement	47
● ● ● ● ●	METTRE EN PLACE la conformité RGPD dans son établissement avec AGEVAL et en assurer le suivi	48

FORMATIONS MÉTHODOLOGIE GESTION DES RISQUES

● ●	DÉPLOYER la gestion des événements indésirables	49
● ●	METTRE EN ŒUVRE la gestion des plaintes et réclamations – secteur médicosocial	50
● ●	METTRE EN ŒUVRE la gestion des plaintes et réclamations – secteur sanitaire	51
● ● ● ● ●	DÉPLOYER la cartographie des risques	52
● ● ● ● ●	DÉPLOYER le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels	53
● ●	PRÉVENIR les risques psychosociaux	Nouveauté 2024 54
● ●	CONNAÎTRE les bases de la prévention des risques professionnels	55
● ● ● ● ●	SENSIBILISER au risque de sexisme / harcèlement sexuel au travail	Nouveauté 2024 56
● ● ● ● ●	PRÉVENIR les agissements sexistes et le harcèlement sexuel/moral	Nouveauté 2024 57
● ● ● ● ●	COMPRENDRE les enjeux de l'égalité h/f et les développer au sein de mon organisation	Nouveauté 2024 58
● ●	SÉCURISER le circuit du médicament en ESSMS	59
● ●	SÉCURISER le circuit du médicament en établissement de santé	60
● ●	GÉRER le risque identitovigilance	61
● ●	GÉRER le risque infectieux	62
● ●	SENSIBILISER aux bonnes pratiques d'hygiène en restauration collective en ESSMS	Nouveauté 2024 63
● ●	DÉPLOYER le Plan Bleu	Nouveauté 2024 64
● ●	DÉPLOYER la communication et la gestion de crise	65
● ●	SENSIBILISER aux bonnes pratiques d'hygiène	66
● ●	PRÉVENIR le risque incendie	67

FORMATIONS MÉTIER

● ●	SENSIBILISER à la maltraitance en EPHAD	Nouveauté 2024 68
● ● ● ● ●	PROMOUVOIR la bientraitance – PRÉVENIR La maltraitance	Nouveauté 2024 69
● ●	BIENTRAITANCE : l'accompagnement des résidents en EHPAD	70
● ●	DOULEUR : prévenir, évaluer et soulager la douleur de la personne âgée ou en situation de handicap	71
● ●	ACCOMPAGNER les professionnels de terrain intervenant auprès de personnes présentant un TSA	72
● ●	ACCOMPAGNER les professionnels de terrain intervenant auprès de personnes présentant un TSA ou des troubles psychiques	73
● ●	ACCUEILLIR un enfant handicapé dans une structure collective de la petite enfance	74
● ●	S'INITIER au Makaton	75
● ●	S'INITIER à la démarche Snoezelen	76
● ●	SE PERFECTIONNER à la démarche Snoezelen	77
● ●	METTRE EN ŒUVRE une démarche palliative - formation socle	78
● ●	METTRE EN ŒUVRE une démarche palliative - modules complémentaires	79
● ●	DROITS DES ÉTRANGERS : comprendre et mettre en œuvre le cadre juridique	80

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES, MODALITÉS D'ÉVALUATION & TARIFS

82

CALENDRIER DES FORMATIONS INTER

1^{er} semestre 2024

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

Janvier	EN VISIO	23 01 2024	Préparer l'évaluation HAS ESSMS - sensibilisation
	ANGERS	25 01 2024	Préparer son auto-évaluation HAS ESSMS
	LYON	31 01 2024	Préparer son auto-évaluation HAS ESSMS
Février	MARSEILLE	07 02 2024	Préparer son auto-évaluation HAS ESSMS
	EN VISIO	08 02 2024	Déployer le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)
	VISIO CARAÏBES	13 02 2024	Préparer l'évaluation HAS ESSMS - sensibilisation
Mars	ANGERS	15 02 2024	Préparer sa certification en SPST - sensibilisation
	ANGERS	19 03 2024	Négocier son contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) en ESSMS
	MARSEILLE	21 03 2024	Déployer le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)
	PARIS	28 03 2024	Déployer les RBPP dans la perspective de l'évaluation has ESSMS
	ANGERS	29 03 2024	Sensibiliser aux bonnes pratiques d'hygiène en restauration collective en ESSMS
Avril	ANGERS	02 04 2024	Sensibiliser à la maltraitance en ESSMS
	PARIS	04 04 2024	Préparer son auto-évaluation has ESSMS
	ANGERS	09 04 2024	Déployer le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)
	REIMS	11 04 2024	Préparer son auto-évaluation HAS ESSMS
Mai	EN VISIO	16 05 2024	Préparer l'évaluation has ESSMS - sensibilisation
	ANGERS	23 05 2024	Déployer la gestion des événements indésirables - avec le logiciel AGEVAL
	MARSEILLE	28 05 2024	S'initier au Makaton
	ANGERS	30 05 2024	Gérer le contrôle des établissements sociaux et médico-sociaux
Juin	ANGERS	06 06 2024	Déployer la démarche qualité en PSAD
	LYON	12 06 2024	Préparer son auto-évaluation HAS ESSMS
	ANGERS	13 06 2024	Préparer son auto-évaluation HAS ESSMS
	LILLE	18 06 2024	Préparer son auto-évaluation HAS ESSMS

E-LEARNING

L'évaluation HAS des ESSMS

Se préparer

SECTEURS : Établissements et services sociaux et médico-sociaux du Secteur privé, public et du Secteur associatif habilité

PRÉSENTATION

- Un parcours complet d'e-learning pour préparer l'ensemble des collaborateurs à l'évaluation HAS des ESSMS et embarquer les équipes dans la démarche d'amélioration continue.

Pourquoi l'e-learning ?

- Des contenus multimédias et générateurs d'émotions pour permettre un ancrage mémoriel dans la durée.
- Des séquences courtes pour intégrer l'apprentissage à son quotidien et stimuler la mémorisation.
- Une pédagogie spécifique pour aller à l'essentiel et favoriser la mise en application.

L'objectif : un engagement maximum des participants.

Durée : 120 minutes

PUBLIC

- Tout professionnel des Établissements et services sociaux et médico-sociaux du Secteur privé, public et du Secteur associatif habilité

PRÉREQUIS

- Avoir des fonctions dans le secteur social ou médico-social et être concerné par l'évaluation HAS
- Avoir accès à un ordinateur ou une tablette numérique

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les enjeux liés à l'évaluation l'HAS
- Sensibiliser largement les professionnels de l'établissement sur le sujet de l'évaluation HAS
- Impliquer les professionnels dans la démarche d'évaluation HAS
- Comprendre les outils et les leviers possibles pour la mise en œuvre de l'évaluation au sein des services

PROGRAMME



10 min

Module introductif

- Présentation de la formation et enjeux
- Quiz de connaissances initiales



35 min

Module 1 Le dispositif et la démarche d'évaluation HAS ESSMS

- Contexte
- Décryptage complet
- Les rouages de l'évaluation
- Les enjeux de l'auto-évaluation
- Les étapes pour se préparer à l'auto-évaluation



35 min

Module 2 Le contenu du référentiel

- Le référentiel unique et ses 4 piliers
- Le référentiel en détails : comprendre la structure
- L'échelle de cotation et le niveau d'exigence



25 min

Module 3 Les méthodologies d'évaluation HAS ESSMS

- L'Accompagné traceur
- Le traceur ciblé
- L'audit système
- Présentation du CVS



20 min

Module 4 Place à l'action

- Se préparer chez vous (Personnalisable sur devis)
- Votre allié Ageval (facultatif)
- Conclusion et quiz de connaissances

LES +

- Plateforme unique pour les formations présentielles et e-learning
- Suivi de l'avancement des stagiaires
- Suivi pédagogique
- Possibilité de financement par l'ANFH
- Tarif dégressif par tranche

Tarifs : nous consulter*

* Sous réserve du nombre de participants

CONFÉRENCE

L'évaluation HAS des ESSMS

Zoom sur l'utilisateur

SECTEUR : médicosocial

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



30 min

La démarche qualité en ESSMS

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



45 min

Le nouveau référentiel HAS

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



45 min

La méthode Accompagné traceur

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



30 min

Engagement et participation des usagers

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



30 min

Animation de débat

- Questions / Réponses

Tarifs : nous consulter*

* Sous réserve du nombre de participants

CONFÉRENCE

Le Plan Bleu

SECTEUR : médicosocial

PRÉSENTATION

- À l'issue de la conférence, les participants pourront s'approprier le sujet du Plan Bleu et de la gestion de crise au sein des établissements et services sociaux et médicosociaux (ESSMS).
- La présentation du sujet s'accompagnera d'un temps d'échanges et de recommandations sur les leviers utiles à mettre en place (cellule de crise, procédures, communication...).

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

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les enjeux liés au Plan Bleu
- Comprendre les grands principes de la gestion de crise
- Impliquer les professionnels dans la gestion de crise
- Comprendre les outils et les leviers possibles pour la mise en œuvre de la gestion de crise (cellule de crise, procédure, communication...)

PROGRAMME

**Accueil des participants,
recueil des questions
initiales**



30 min

**Fondements
et fonctionnement
du Plan Bleu**



60 min

- Les fondements réglementaires
- Les enjeux du Plan Bleu
- Le Fonctionnement général de la Cellule de Crise

**Implication des équipes qualité,
des équipes de direction
et des professionnels
dans le Plan Bleu**



60 min

- Comment impliquer les équipes qualité et de direction dans la conception, l'application et diffusion du Plan Bleu : préparation du Plan Bleu, adaptation aux nouveaux risques et enjeux, sensibilisation des professionnels
- Comment se préparer à gérer les crises ?
- Comment communiquer en interne et en externe en situation de crise ?

**Temps d'échange,
questions/réponses
avec les participants**



30 min

Tarifs : nous consulter*

* Sous réserve du nombre de participants



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 82



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 AGEVAL

PRÉREQUIS

- Bonne connaissance du logiciel AGEVAL, utilisation habituelle

CONTRAINTES TECHNIQUES

- 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 82



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



FORMATION À la prise en main du logiciel AGEVAL

• Modules audit, plan d'action, enquête, GED

SECTEURS : tout secteur
d'activité concerné

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout secteur d'activité concerné
- Tout professionnel de l'établissement amené à utiliser le logiciel AGEVAL

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser le logiciel AGEVAL
- Comprendre les différentes fonctionnalités des modules du logiciel
- Mener de façon autonome la démarche qualité gestion des risques de l'établissement à l'aide du logiciel AGEVAL

PROGRAMME

- 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
- Construire des enquêtes, consulter et diffuser les résultats
- Structurer la gestion documentaire, déposer des documents, gérer l'arborescence, gérer les droits d'accès 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 82



PRISE EN MAIN Du DUERP sur le logiciel AGEVAL

SECTEURS : tout secteur
d'activité concerné

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout secteur d'activité concerné
- Tout professionnel de l'établissement amené à utiliser le logiciel AGEVAL

PRÉREQUIS

- Connaître les méthodes de cotation du risque (Fréquence ou Vraisemblance, Gravité, Criticité) pour le DUERP

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Découvrir le module DUERP sur le Logiciel AGEVAL
- Comprendre les différentes fonctionnalités du module DUERP
- Savoir ouvrir une grille DUERP et coter les risques
- Savoir faire le lien avec le plan d'action
- Déployer la démarche dans son établissement

PROGRAMME

1 | Les fondamentaux du DUERP

- Présentation de l'enjeu du DUERP
- Présentation du cadre réglementaire

2 | Présentation du module DUERP sur le Logiciel AGEVAL

- Présentation détaillée du module DUERP
- Présentation des échelles de vraisemblance, gravité et criticité
- Présentation des échelles de maîtrise et des méthodes d'évaluation

3 | Présentation des fonctionnalités DUERP sur le Logiciel AGEVAL

- Prise en main du référentiel et ouverture de grilles DUERP
- Mise en pratique d'exercices sur les grilles DUERP
- Mise en lien de la fonctionnalité DUERP avec le module Plan d'action

4 | Déployer la démarche dans son établissement

- Mise en lien de la démarche avec le contexte de l'établissement
- Mise en situation: fixer des objectifs de travail afin de programmer la réalisation du DUERP



- 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 82



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

JOUR 1

La démarche qualité et les outils / méthodes

- La qualité: définition et rappel réglementaire
- Les fondamentaux: Loi du 2022-2 et ses outils
- La mise en œuvre de la démarche qualité par le PDCA / Roue de Deming
- La boîte à outils de la démarche d'amélioration continue: les processus ou comment structurer son activité
- La boîte à outils de la démarche d'amélioration continue: les indicateurs ou comment mesurer son activité
- La boîte à outils de la démarche d'amélioration continue: analyses au travers des évaluations, audits, enquêtes ou comment comprendre et analyser les points d'amélioration
- Exercices, cas pratiques, mises en situation appliquées à l'établissement

JOUR 2

Les outils et méthodes qualité (suite)

- La boîte à outils de la démarche d'amélioration continue: le plan d'actions ou comment transformer les points d'amélioration en actions concrètes et en résultats
- La boîte à outils de la démarche d'amélioration continue: la gestion documentaire ou comment tracer les incontournables de l'organisation
- La place des référents qualité: les questions à se poser ou comment faire vivre la démarche dans l'établissement
- Feuille de route: comment mettre en œuvre la démarche qualité dans son établissement
- L'importance de la communication sur la démarche qualité
- Exercices, cas pratiques, mises en situation appliquées à l'établissement

JOUR 3

La gestion des risques

- Constat et réglementation des événements indésirables
- Définition et enjeux des événements indésirables
- Déclaration des événements indésirables / non-conformités: savoir les signaler
- Gestion des événements indésirables / non-conformités: savoir hiérarchiser les risques
- Cotation de la gravité, compréhension de la fréquence et de la criticité
- Analyse des événements indésirables: découvrir les méthodes d'analyse de cause (5 pourquoi, 5M / Ishikawa, Arbre des causes), le principe du CREX et du plan d'action associé
- Exercices, cas pratiques, mises en situation appliquées à l'établissement



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



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 82



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 82



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 82



COMPRENDRE

Les enjeux de la démarche qualité et gestion des risques en SPST

SECTEUR : SPST

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

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..) du SPST
- Secteur SPST

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la démarche qualité gestion des risques pour le SPST
- 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 SPST

PROGRAMME

1 | Démarche qualité au sein d'un établissement SPST

- 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
- Réflexion sur la feuille de route du Copil ou Codir qualité

2 | Focus sur les outils à mobiliser

- Lien entre audit et plan d'actions
- Le suivi des indicateurs dans le SPST
- L'intérêt de la gestion documentaire
- La mobilisation des enquêtes dans le suivi de la qualité

3 | La gestion des réclamations

- Définition, constat et réglementation
- Focus sur les enjeux
- La mise en place d'un système opérationnel de déclaration et de gestion des réclamations
- Entraînement sur des cas pratiques



- 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 82



APPROFONDIR La certification AFNOR des SPST

SECTEUR : SPST

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel du SPST, agent, encadrant, équipe de direction contribuant à la certification
- Secteur SPST

PRÉREQUIS

- Savoir se connecter et utiliser le module AUDIT
- Avoir suivi la formation Sensibilisation ou justifier d'une bonne connaissance du référentiel AFNOR SPEC 2217

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Approfondir le nouveau référentiel de certification AFNOR en fonction du niveau de certification souhaité
- Maîtriser l'évaluation des critères de la certification des SPSTI et les éléments de preuve à apporter
- Se préparer en interne à la certification du SPSTI

La formation se base sur le référentiel AFNOR SPEC 2217.

NB : le programme de formation sera adapté au niveau de certification souhaité par l'établissement (niveau 1, 2 ou 3). La durée peut être adaptée également selon le niveau d'approfondissement souhaité.

Rappel :

▣ Niveau 1 « Engagement » : phase d'engagement des procédures par le SPST, par la mise en œuvre des moyens humains, organisationnels et fonctionnels que le service a déployés pour répondre aux exigences ;

▣ Niveau 2 « Maîtrise » : le SPST doit justifier, en plus des moyens prévus au niveau 1, de la maîtrise des procédures et des outils d'évaluation, et de l'effectivité (résultats) de ses moyens par la définition d'indicateurs de suivi ;

▣ Niveau 3 « Conformité » : le SPST, en plus de satisfaire aux exigences de qualité et d'effectivité requises, compare le résultat obtenu au résultat exigé. Il justifie de la mise en œuvre de l'ensemble des mesures prévues, visant à attester qu'il dispense à ses adhérents l'ensemble des prestations prévues par l'offre socle. Il est en mesure de démontrer un réel pilotage de sa démarche sur le long terme et d'apporter des résultats probants et d'amélioration continue.

PROGRAMME

1 | Rappel rapide sur la certification AFNOR des SPST

- S'interroger sur l'organisation de la certification au sein de son établissement
- Préparer l'auto-évaluation, prévoir les audits en interne
- Personnaliser les étapes de la certification à son établissement

2 | Mise en pratique

- Travail en sous-groupes sur la grille de référentiel
- Exercices selon le niveau de certification choisi (Niveau I, II, III) : évaluation des critères
- Entraînement sur les éléments de preuve
- Travail sur les plans d'action
- Mises en pratique sur le logiciel AGEVAL (optionnel)
- Réflexion sur la feuille de route et l'organisation à mettre en place au sein de l'établissement pour se préparer à la certification AFNOR



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



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 82



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



DÉPLOYER L'évaluation HAS ESSMS

• Cas pratique

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 ESSMS

PRÉREQUIS

- Savoir se connecter et utiliser le module AUDIT
- Connaître le référentiel HAS et les méthodes sur le plan théorique

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- OBJECTIFS DE LA FORMATION
- Maîtriser les enjeux de l'évaluation HAS médicosociale
- Savoir appliquer les concepts et outils de l'évaluation HAS
- Prendre en main les méthodes utilisées dans l'évaluation HAS au travers de cas pratiques

PROGRAMME

1 | Exercices sur le référentiel HAS

- Travail en sous-groupes sur la grille de référentiel et les fiches critères
- Focus sur les critères impératifs

2 | Exercices sur la méthode Accompagné traceur

- Exercices sur les profils Accompagné traceur
- Cas pratiques sur les grilles Accompagné traceur

3 | Exercices sur la méthode Traceur ciblé

- Travail sur les supports de l'établissement pour appropriation
- Cas pratiques sur les grilles d'entretien avec la gouvernance et grilles d'entretien avec les professionnels de terrain

4 | Exercices sur la méthode Audit système

- Travail sur les supports de l'établissement pour appropriation
- Cas pratique sur les grilles d'entretien avec la gouvernance et grilles d'entretien avec les professionnels de terrain

5 | Débriefing et conclusion

- 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

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 82



DÉPLOYER Les RBPP dans la perspective de l'évaluation HAS 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

- Connaître les fondements théoriques des RBPP
- S'approprier la méthodologie des RBPP pour permettre une bonne mise en œuvre dans les pratiques professionnelles de terrain
- Savoir utiliser les RBPP dans le cadre du dispositif d'évaluation HAS ESSMS

PROGRAMME

JOUR 1

Pilotage institutionnel et accompagnement des équipes pour une appropriation pérenne

- RBPP, de quoi parlons-nous ? Fondements théoriques des RBPP et historique
- Les enjeux et la finalité de la démarche de l'amélioration de la qualité de l'accompagnement des personnes
- Comprendre les RBPP : analyser les RBPP pour en faire des outils de référence et de réflexion auprès des professionnels
- S'approprier la méthodologie des RBPP : les questions à se poser pour une transposition efficace dans les pratiques professionnelles
- Travaux d'appropriation, cas pratiques au choix : Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service / Ouverture de l'établissement à et sur son environnement / La démarche éthique dans les établissements et services sociaux et médicosociaux

JOUR 2

Le lien entre les RBPP et l'évaluation HAS ESSMS

- Comment articuler les RBPP avec le dispositif d'évaluation HAS ESSMS
- Étude du référentiel HAS et lien avec les RBPP : Travaux d'appropriation : cas pratiques : RBPP Bienveillance / Critères d'évaluation Travaux d'appropriation : cas pratiques : RBPP Prévention maltraitance / Critères d'évaluation Travaux d'appropriation : cas pratiques : RBPP Droits et libertés / Critères d'évaluation
- Accompagner les différents acteurs dans la compréhension du référentiel : étude des méthodes (accompagné traceur, traceur ciblé, audit système)
- Travaux d'appropriation : cas pratiques : Les attentes de la personne et le projet personnalisé / méthode Accompagné traceur
- Structurer et organiser les éléments de preuves et de suivi, en particulier les critères impératifs
- Élaborer un plan d'action pour l'appropriation des RBPP dans son ESSMS



- 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 82



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 82



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 82



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 82



PRÉPARER Son auto-évaluation HAS 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 participant à l'organisation de l'auto-évaluation HAS ESSMS

PRÉREQUIS

- Savoir se connecter et utiliser le module AUDIT
- Connaître le référentiel HAS et les méthodes sur le plan théorique

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Être autonome pour mener son auto-évaluation HAS ESSMS
- Être capable de rédiger la feuille de route de l'auto-évaluation de son établissement
- Savoir appliquer les concepts et outils de l'évaluation HAS dans son établissement

PROGRAMME

1 | Organiser l'auto-évaluation HAS de son établissement

- Définir le périmètre de l'auto-évaluation de l'établissement avec les diverses options et les choix à réaliser
- Focus sur la gestion de projet : les incontournables pour la préparation et la réalisation de l'auto-évaluation HAS de l'établissement
- Travail sur le contenu clé à traiter lors de l'auto-évaluation, élaboration de la feuille de route de l'établissement, plan de charge, identification des profils d'accompagné traceur, rétroplanning
- Réflexion sur les éléments de preuve à collecter
- Acteurs ressources : Travail sur la création d'un comité de pilotage Évaluation HAS ESSMS et/ ou des groupes de travail
- Temporalité : Travail sur le planning prévisionnel

2 | Communiquer sur l'auto-évaluation dans et hors de l'établissement

- Présentation des enjeux du dispositif aux professionnels de l'établissement et aux principales instances (C.A et CSE si concerné, CVS...)
- Sensibilisation des équipes : quelle communication, dans quel timing, à quel niveau de précision
- Présentation de la logique des méthodes aux professionnels et aux personnes accompagnées. Proposition de focus sur la méthode "Accompagné traceur" aux personnes accompagnées (dont consentement)
- Association du CVS : quels moyens pour impliquer les personnes accompagnées dans le processus d'auto-évaluation
- Communication en direction des partenaires : comment mobiliser les alliés ?

3 | Utiliser le logiciel AGEVAL (le cas échéant) pour la mise en œuvre de l'auto-évaluation

- Organiser la réalisation de l'auto-évaluation sur le logiciel : ouverture des grilles, répartition des critères...
- Réaliser la grille avec le CVS le cas échéant
- Créer et suivre son plan d'action : attribuer des pilotes, des dates d'échéance...
- Réaliser une restitution de l'auto-évaluation en direction des professionnels, CVS, partenaires...
- Comment organiser la formation des personnes qui animeront les groupes de travail et qui réaliseront les grilles sur le logiciel ?

4 | Faire vivre sa démarche qualité jusqu'à l'évaluation

- Animer la démarche au long court : méthodes et temporalité, la communication
- Mise en place et suivi du plan d'action : priorisation

5 | Débriefing et conclusion

- Réflexion sur les points forts, points d'amélioration et sur la mise en œuvre de l'organisation de l'auto-évaluation de l'établissement
- 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



ANIMER

Sa démarche qualité suite à l'évaluation HAS 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 participant à l'organisation de l'auto-évaluation HAS ESSMS

PRÉREQUIS

- Avoir réalisé son évaluation HAS ESSMS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Assurer le suivi de la démarche qualité suite à l'évaluation HAS ESSMS
- Assurer la mise en œuvre des actions d'amélioration
- Maintenir l'implication des professionnels et personnes accompagnées dans la démarche d'amélioration continue de l'établissement

PROGRAMME

1 | Animation de la démarche qualité post évaluation HAS ESSMS

- Les enseignements tirés de l'évaluation HAS : impact équipe, personne accompagnée, gouvernance
- Point sur les différents plans d'actions (suite à l'auto-évaluation et suite à la visite), lien entre la notion de source d'évaluation et le programme d'action global
- Comment faire vivre la démarche qualité et faire le lien avec ce plan d'actions global ?
- Optionnel selon le besoin : comment « incorporer le plan d'actions sur le logiciel AGEVAL ?

2 | Organisation de la démarche

- Poursuite ou mise en place d'un COPIL dédié au suivi de la démarche qualité postévaluation
- Suivi d'indicateurs
- Mise en œuvre et suivi des plans d'actions
- Focus sur les fiches actions liées aux critères impératifs
- Communication sur la démarche qualité post évaluation HAS ESSMS

3 | Communication auprès des équipes pour maintenir la motivation des professionnels

- Poursuite des liens avec les partenaires externes à l'établissement
- Comment développer l'implication des personnes accompagnées : acculturation et montée en puissance du CVS (ou autre dispositif existant)



- 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 82



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 82



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 82



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 82



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

SECTEURS : 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 82



NÉGOCIER

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

PARTENAIRE :

INTÉRÊT
À AGIR

SECTEUR : médicosocial

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Directeurs d'établissement, Directeurs administratif et financier, comptables des établissements, tout professionnel impliqué dans la négociation ou le suivi du CPOM

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser le CPOM dans son cadre légal et réglementaire pour être capable de mettre en œuvre une évaluation juridique de ses enjeux financiers, managériaux et sociaux
- Acquérir les automatismes indispensables pour la négociation, la rédaction et l'exécution du CPOM
- Être autonome pour faire valoir ses droits en qualité de cocontractant du CPOM, et exiger la bonne exécution du CPOM

PROGRAMME

1 | La connaissance du cadre légal et réglementaire des CPOM, à travers :

- La classification des CPOM obligatoires et facultatifs
- Les droits et obligations des gestionnaires, au regard des prérogatives et pouvoirs de l'autorité de tarification

2 | « La naissance du CPOM » : obtenir la conclusion d'un CPOM protecteur de votre établissement

- Les pouvoirs du gestionnaire et ceux de l'autorité de tarification en phase de négociation
- Les clauses obligatoires, facultatives ou interdites en phase de rédaction

3 | « La vie et la fin du CPOM » : défendre les intérêts de votre établissement grâce au CPOM

- les responsabilités et recours du gestionnaire lors de la phase d'exécution (en cas de mauvaise exécution, inexécution, changement de circonstances économiques)
- le terme conventionnel du CPOM et les cas de rupture anticipée

NB

L'ensemble du programme est illustré par des études de cas. Possibilité d'analyser un CPOM particulier à votre secteur.



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Formation réalisée par une juriste spécialisée en droit de la santé

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 82



GÉRER

Le contrôle des établissements sociaux et médicosociaux

PARTENAIRE :

INTÉRÊT
À AGIR

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

👤 PUBLIC

- Présidents d'association gestionnaire, Directeurs d'établissement, Directeurs administratif, Directeurs des ressources humaines, Directeurs financier

🔑 PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

🎯 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Être capable de définir le cadre légal pour transformer le contrôle inopiné en un contrôle organisé
- Maîtriser, en situation de contrôle, l'étendue (et les limites) des pouvoirs des autorités de contrôle, et les droits du gestionnaire et des salariés de l'établissement
- Être autonome pour préparer les suites du contrôle et une éventuelle contestation des mesures prises à l'issue du contrôle

PROGRAMME

1 | La connaissance du contrôle des établissements sociaux et médico-sociaux :

- L'identification du cadre légal et réglementaire applicable : où trouver les règles applicables
- L'information et la préparation du personnel à l'hypothèse d'un contrôle inopiné de l'établissement : les éléments à transmettre au personnel

2 | La préparation au contrôle et les modalités de contrôle de l'établissement :

- Panorama des compétences et pouvoirs de l'autorité de contrôle. En parallèle : les droits et obligations du gestionnaire et du personnel de l'établissement pendant le contrôle
- Présentation des réflexes pertinents à acquérir, des réponses efficaces et stratégiques à tenir face aux demandes de l'administration (pendant et après le contrôle de l'établissement)

3 | L'anticipation des suites du contrôle :

- Eléments pour prévoir quelles mesures sont susceptibles d'intervenir, et se positionner face à elles : le cas de la procédure contradictoire
- Quelles voies de recours en cas de blocage et comment saisir l'autorité compétente

NB

L'ensemble du programme est illustré par des études de cas.



- Alternance d'apports théoriques, cas concrets, partage d'expérience
- Formation réalisée par une juriste spécialisée en droit de la santé



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 82

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 82



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 82



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 82



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 82



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 82



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 82



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 formateurs et formatrices
- Maîtrise du logiciel AGEVAL par le formateur, lien possible avec votre plateforme AGEVAL

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 82



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 82



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

CONTRAINTES TECHNIQUES

- 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 82



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 multifichiers)



- 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 82



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 82



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 82



PRÉVENIR Les risques psychosociaux

SECTEURS : sanitaire, médicosocial

Durée : 2 jours (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Encadrant, équipe de direction, représentants du personnel, personnels des services RH et santé prévention sécurité au travail

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les risques psychosociaux (RPS), leurs impacts sur la santé des salariés et de la structure, les facteurs de risque et le cadre légal relatif à la prévention des RPS
- Analyser des situations de travail susceptibles de développer des risques psychosociaux
- Intégrer les principes de prévention des risques psychosociaux dans les pratiques managériales

PROGRAMME

Module 1 : Les RPS : Définition et enjeux de la prévention dans le secteur sanitaire et médicosocial

- Les enjeux actuels des risques psychosociaux dans le secteur sanitaire et médicosocial
- Les RPS : définition, impacts et cadre légal de la prévention des RPS
- Le rôle des différents acteurs dans la prévention des risques professionnels

Module 2 : Le développement des RPS en milieu de travail : causes et conséquences

- Les RPS au carrefour de plusieurs causalités
- Les familles de facteurs de risque d'origine professionnelle
- Liens entre prévention des RPS, prévention des risques professionnels et promotion de la qualité de vie et des conditions de travail

Module 3 : Les méthodes pour repérer les situations de travail à risque

- Les méthodes diagnostic (observation du travail, entretien collectif, entretien individuel, questionnaires)
- Les questionnaires RPS (zoom sur le questionnaire de Siegriest, le questionnaire de Karasek et le questionnaire COPSOQ)
- Les entretiens collectifs via l'outil RPS DU de l'INRS
- La méthode situation problème de L'ANACT

Module 4 : La prévention des RPS au sein des équipes

- Les principes de prévention des risques professionnels
- Les actions de prévention des RPS
- Le management des RPS au sein des équipes



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

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 82



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 82



SENSIBILISER

Au risque de sexisme / harcèlement sexuel au travail

PARTENAIRE :



SECTEURS : tout secteur d'activité concerné

1/2 journée de 3 h 30

Tarif intra : nous contacter pour devis

👤 PUBLIC

- Tout professionnel de la structure

🔑 PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

🎯 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Être capable de prévenir, détecter et réagir (à) une situation de sexisme/harcèlement sexuel au travail
- Connaître le cadre réglementaire et juridique de l'entreprise ainsi que le cadre pénal
- Définir et reconnaître des situations d'agissement sexiste et de harcèlement sexuel
- Réagir face à un cas de harcèlement sexuel/sexisme et orienter une victime vers l'aide adéquate

PROGRAMME

1 | Le cadre juridique et réglementaire

- Définition des différentes notions (harcèlement sexuel, agression sexuelle, agissement sexiste, injure non publique à caractère sexuel ou sexiste)
- Le cadre juridique de ces notions
- Le code du travail et l'obligation réglementaire

2 | Des stéréotypes de genre au sexisme, l'impact dans la vie professionnelle

- Définition d'un stéréotype de genre
- Les fondements sociaux, historiques et culturels...
- ...pour comprendre ses propres représentations quotidiennes

3 | Repérer et faire face à des situations de harcèlement sexuel/sexisme

- Les symptômes, la prise en charge d'un cas, la détection d'un coupable/d'une victime
- Jeu grandeur nature du Cluedo du sexisme/harcèlement : À partir du jeu "Sexisme sans façon" et d'un plateau de jeu à la manière du célèbre jeu d'indices, chaque participant doit déjouer les situations de sexisme et de harcèlement auxquelles il/elle fait face dans son entreprise. Le plateau de jeu reproduit fidèlement les différentes pièces de l'entreprise où peuvent se jouer des situations à risque. Les participants, grâce à des microsaynètes doivent détecter, réagir et/ou accompagner une victime/faire face à un.e harceleur.e afin que la situation soit prise en charge rapidement et efficacement



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

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 82



PRÉVENIR Les agissements sexistes et le harcèlement sexuel/moral

PARTENAIRE :



SECTEURS : tout secteur
d'activité concerné

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Manager, chef-fe d'équipe, élu-e CSE, responsable, dirigeant-e, responsable RH ou toute autre personne encadrante

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Être capable de définir des situations d'agissement sexiste et de harcèlement sexuel/moral
- Être capable de connaître le cadre réglementaire et juridique de l'entreprise ainsi que le cadre pénal
- Être capable de reconnaître une situation de harcèlement/sexisme victime/harceleur
- Être capable de prendre en charge/accompagner un cas de harcèlement/sexisme
- Être capable de mettre en place une prévention au harcèlement/sexisme

PROGRAMME

1 | Le cadre juridique et réglementaire

- Définition des différentes notions: harcèlement sexuel, agression sexuelle, harcèlement moral, agissement sexiste, outrage sexiste, injure non publique à caractère sexuel ou sexiste.
- Le cadre juridique de ces notions
- L'obligation réglementaire et le code du travail

2 | Des stéréotypes de genre au sexisme ; la construction des stéréotypes de genre et leur impact dans la vie quotidienne et professionnelle

- Définition d'un stéréotype de genre
- Les fondements sociaux, historiques et culturels pour saisir les stéréotypes de genre d'aujourd'hui
- Analyse des stéréotypes de genre dans ses propres représentations, attitudes et environnement de travail et comprendre l'impact sur le sexisme/harcèlement

3 | Repérer et faire face à des situations d'agissements sexistes, de sexisme ordinaire et de harcèlement sexuel/moral

- Les symptômes
- Prendre en charge un cas
- Détecter un coupable
- Cas de fausse victime/faux coupable

4 | Construire une prévention efficace

- Les statistiques
- La prévention obligatoire
- Mettre en place sa politique de prévention et sa stratégie

5 | Outils et mise en pratique

- Les outils et ressources documentaires
- Étude de cas et mise en application



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



COMPRENDRE Les enjeux de l'égalité H/F et les développer au sein de mon organisation

PARTENAIRE :



SECTEURS : tout secteur
d'activité concerné

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

👤 PUBLIC

- Manager, chef-fe d'équipe, élu-e CSE, responsable, dirigeant-e, responsable RH ou toute autre personne encadrante

🔑 PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

🎯 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Être capable de comprendre les enjeux économiques, sociaux et sociétaux de l'égalité homme/femme
- Être capable d'identifier les freins et les leviers à la mixité homme/femme
- Être capable de mettre en place une stratégie inclusive au sein d'une organisation
- Développer une stratégie d'inclusion et égalitaire

PROGRAMME

1 | Définition de l'égalité et de la mixité

- L'égalité H/F
- La mixité H/F
- Les enjeux économiques, sociaux et sociétaux de la féminisation du monde

2 | Les freins à l'émancipation des femmes

- La culture et la religion
- Les idées reçues et les clichés
- Le psychisme féminin et les pensées psychologiques limitantes

3 | Comprendre la condition sociétale de la femme...

- La sphère familiale
- La sphère personnelle
- La sphère sociale
- La sphère professionnelle

4 | et activer les bons leviers

- Le recrutement
- Les conditions de travail
- Les compétences/la formation
- La promotion

5 État des lieux de mon organisation

- Au sein de la direction et de l'administration générale
- Au sein des ressources humaines
- Au sein de la production/logistique
- Au sein de la force de vente



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

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 82



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 82



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 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 82



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



GÉRER 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

- Auto-évaluation 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 82



SENSIBILISER

Aux bonnes pratiques d'hygiène en restauration collective en ESSMS

SECTEUR : médicosocial

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Tout professionnel concerné par la restauration collective de l'établissement, agent de cuisine, agent technique...

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les dangers liés au non-respect des Bonnes Pratiques d'Hygiène
- Connaître le cadre réglementaire pour l'hygiène et la sécurité des denrées alimentaires
- Comprendre et être capable d'appliquer les principes de l'HACCP, les bonnes pratiques d'hygiène dans son poste au quotidien

PROGRAMME

1 | Les enjeux de l'hygiène alimentaire: Les dangers microbiologiques, chimiques, physiques, allergènes:

- Le danger microbiologique: - Le monde des microbes dans le secteur alimentaire - Les origines des contaminations - Les facteurs de développement des microbes - Les Toxi-Infections Alimentaires Collectives (TIAC)
- Les dangers chimiques, physiques, allergènes

2 | Les moyens de maîtrise: Les Bonnes Pratiques d'Hygiène

- Hygiène du personnel.
- Lavage des mains
- Nettoyage/désinfection des locaux et du matériel
- Maîtrise des températures
- Marche en avant...

3 | Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale

- Le « Paquet Hygiène »,
- L'HACCP,
- La traçabilité...

4 | Appliquer la démarche dans mon établissement

- Application via des exercices pratiques
- Travaux en sous-groupes et adaptation à l'établissement



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

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 82



DÉPLOYER Le Plan Bleu

SECTEUR : médicosocial

Durée : 1 jour (9 h - 17 h)

Tarif intra : nous contacter pour devis

PUBLIC

- Établissements et services sociaux et médicosociaux du Secteur privé, public et du Secteur associatif habilité

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les enjeux liés au Plan Bleu
- Comprendre les grands principes de la gestion de crise
- Impliquer les professionnels dans la gestion de crise
- Comprendre les outils et les leviers possibles pour la mise en œuvre de la gestion de crise (cellule de crise, procédure, communication...)

PROGRAMME

1 | Introduction sur la notion de crise et Zoom sur le Plan Bleu

- La définition et les caractéristiques de la crise dans le secteur médicosocial
- Les grandes phases de la crise et les outils de gestion à disposition : le Plan Bleu
- Les fondements réglementaires du Plan Bleu
- Les enjeux du Plan Bleu
- Le contenu du Plan Bleu

2 | Articulation et fonctionnement du Plan Bleu et de la Cellule de crise

- La cellule de crise : Organisation et composition
- La cellule de crise : Fonctionnement général, mise en place
- La cellule de crise : Les écueils (matériel, circulation de l'information...)
- La cellule de crise : modalités de déclenchement, de mise en œuvre et de levée du dispositif

3 | Maintien d'activité

- Outil à mobiliser : le Plan de continuité d'activité (PCA)
- Articulation entre le Plan Bleu et le PCA

4 | Implication des équipes qualité et de direction dans le Plan Bleu

- Comment impliquer les équipes qualité et de direction dans la conception, l'application et diffusion du Plan Bleu : préparation du Plan Bleu, adaptation aux nouveaux risques et enjeux, sensibilisation des professionnels
- Comment se préparer à gérer les crises ? Cas pratique sur un déclenchement de Plan Bleu
- Débriefing, Tour de table



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

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 82



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 82



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'utilisateur 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'utilisateur 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 82



PRÉVENIR

Le risque incendie

- Dans les ERP de type U et J

PARTENAIRE :



SECTEURS : sanitaire et médicosocial

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 82



SENSIBILISER À la maltraitance en EPHAD

SECTEUR : EHPAD

1/2 journée de 3 h 30

Tarif intra : nous contacter pour devis

👤 PUBLIC

- Tout professionnel travaillant dans l'établissement

🔑 PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

🎯 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- S'approprier le concept de la maltraitance pour mieux l'identifier
- Identifier les facteurs de risques liés à la maltraitance
- Savoir prévenir la maltraitance
- Savoir promouvoir la bientraitance dans l'accompagnement de la personne

PROGRAMME

- Définition officielle
- Les différentes formes : la maltraitance institutionnelle, la maltraitance psychologique, physique, sexuelle, matérielle/financière, médicale, civique
- Les facteurs de risque : le stress, la surcharge mentale, la fragilité psy de l'aidant, l'isolement, la dépendance...
- Le contexte juridique : code pénal, CASF, circulaire du 20 février 2014 relative à la lutte contre la maltraitance des Personnes âgées
- Les recommandations
- Travail sur des cas concrets : exemples extérieurs et discussion sur les pratiques



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

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 82



PROMOUVOIR La bientraitance PRÉVENIR La maltraitance

SECTEURS : tout secteur
d'activité concerné

Durée : 1 jour (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
- S'approprier le concept de maltraitance pour mieux l'identifier
- Identifier les facteurs de risques liés à la maltraitance
- Connaître les aspects réglementaires et la conduite à tenir en cas de maltraitance
- Faire vivre la bientraitance dans l'accompagnement de la personne

PROGRAMME

1 | Renforcer ses connaissances sur le contexte réglementaire et législatif en lien avec bientraitance/maltraitance

- Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Loi du 4 mars 2002 redéfinissant les droits des malades
- Loi n°2022-140 du 7 février 2022 avec la création de l'article L119-1 du CASF (Code de l'Action Sociale et des Familles)

2 | S'approprier le concept de maltraitance pour mieux l'identifier

- Définition
- Les 7 types de maltraitements
- Caractéristiques d'une situation de maltraitance

3 | Identifier les facteurs de risques de la maltraitance

- Liés à la personne accompagnée
- Liés aux professionnels
- Liés à l'institution

4 | Expliquer la conduite à tenir en cas de suspicion ou de maltraitance avérée

- Que faire si je suis témoin d'une situation de maltraitance : engagement et devoir en tant que professionnel
- Connaissance des procédures internes/externes
- Connaissance des ressources internes/externes

5 | Repérer la maltraitance ordinaire pour promouvoir les pratiques bientraitantes

- Maltraitance ordinaire ou en creux ou dite violences douces : « gavage », langage inadapté, non-respect du refus de soins, humiliation, déni involontaire, déni de la douleur
- Les RBPP bientraitantes



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

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 82



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
- Maîtriser les facteurs de risques liés à la maltraitance
- Approfondir la démarche bientraitance dans l'accompagnement de la personne

PROGRAMME

JOUR 1

- Les représentations et définitions de la bientraitance
- Les différentes valeurs
- Réalisation d'une charte de bientraitance pour les résidents et les professionnels
- Cadre légal et obligations des établissements
- La bientraitance : exemples d'accompagnement de la personne âgée au quotidien
- La dimension éthique de la bientraitance
- Le savoir-être et le savoir-faire des professionnels
- 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
- Jeux de rôles, étude de cas, QCM
- Tour de table



- 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 82



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 82



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 82



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 82



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 82



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 82



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 82



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 82



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 82



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 ou 2 jours (9 h - 17 h)

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
- Formation réalisée par une juriste spécialisée en droit des étrangers

Méthodes pédagogiques, modalités d'évaluation : voir page 82

1 | MODULE DE DÉCOUVERTE :

Découverte du droit d'asile (niveau débutant) - 1 jour

- Catégorisation des protections internationales, critères de protection internationale, procédure de l'asile en France, droits des personnes protégées au titre de l'asile

2 | MODULE DE DÉCOUVERTE :

Découverte du droit au séjour (niveau débutant) - 1 jour

- Catégorisation des migrants, catégorisation des titres de séjour, motifs du droit au séjour en France, procédure de première demande et de renouvellement

3 | MODULE DE SPÉCIALISATION ASILE :

Droits des bénéficiaires d'une protection internationale (niveau intermédiaire) - 2 jours

- Droit au séjour des BPI, état civil et titre de voyage, principe de l'unité de famille, réunification familiale, regroupement familial, retrait de la protection internationale, droits sociaux des BPI (prestations familiales, assurance maladie, permis de conduire, déclaration de revenus, retraite, hébergement/logement, compte bancaire)

4 | MODULE DE SPÉCIALISATION ASILE :

Règlement Dublin III (niveau intermédiaire) - 2 jours

- Critères de détermination de l'État responsable du traitement de la demande d'asile, procédure de transfert, délais applicables, droit au recours, assignation à résidence et placement en rétention, requalification des demandes d'asile, conditions matérielles d'accueil des demandeurs d'asile « dublinés »

5 | MODULE DE SPÉCIALISATION SÉJOUR :

Droit au séjour et blocages préfectoraux (niveau intermédiaire) - 1 jour

- Conditions communes d'accès aux titres de séjour, conditions spécifiques d'accès aux principaux titres de séjour, critères de l'admission exceptionnelle au séjour, procédure de première demande et de renouvellement, blocages préfectoraux (état civil, document d'identité, domiciliation, prise de rdv, dématérialisation, documents provisoires de séjour, silence de l'administration), recours

6 | MODULE DE SPÉCIALISATION SÉJOUR :

Droit au séjour des victimes de violences (niveau intermédiaire) - 1 jour

- Droit au séjour des victimes de traite des êtres humains, droit au séjour des personnes en parcours de sortie de prostitution, droit au séjour des bénéficiaires d'une ordonnance de protection au titre des violences conjugales et intrafamiliales, maintien du droit au séjour des victimes de violences conjugales

7 | MODULE DE SPÉCIALISATION DROITS DES ÉTRANGERS EN FRANCE :

Droit au travail des étrangers (niveau intermédiaire) - 1 jour

- Interdiction de travail, droit au travail des ressortissants de l'Union européenne, droit au travail sans restriction, droit au travail sur autorisation de travail, procédure de demande et de renouvellement d'autorisation de travail, critères de délivrance des autorisations de travail, droit à la formation et à l'apprentissage des mineurs et des jeunes majeurs

8 | MODULE DE SPÉCIALISATION DROITS DES ÉTRANGERS EN FRANCE :

Accompagnement vers l'emploi - 1 jour

- Présentation de la formation professionnelle, des contrats de travail et des dispositifs à l'insertion professionnelle, droits sociaux attachés au droit au travail (chômage, retraite, assurance maladie, déclaration de revenus, compte bancaire), techniques d'accompagnement du public étranger et projet professionnel, risques de discrimination au travail

9 | MODULE DE SPÉCIALISATION DROITS DES ÉTRANGERS EN FRANCE :

Droit au logement et à l'hébergement - 1 jour

- Distinction entre hébergement et logement, demande de logement social, acteurs du logement social, circuits de priorisation de la demande de logement social, recours DALO/DAHO

10 | MODULE DE SPÉCIALISATION DROITS DES ÉTRANGERS EN FRANCE :

Protection sociale des étrangers - 1 jour

- Catégorisation des migrants et des titres de séjour, prestations familiales, assurance maladie, permis de conduire, déclaration d'impôt, droit au compte bancaire, chômage, retraite

11 | MODULE DE SPÉCIALISATION DROITS DES ÉTRANGERS EN FRANCE :

Droit de mener une vie familiale normale (niveau intermédiaire) - 1 jour

- Mariage en France, mariage à l'étranger, séparation et divorce en France et à l'étranger, état civil, réunification familiale, regroupement familial, droit au séjour du fait des liens familiaux, situation des enfants

12 | MODULE DE SPÉCIALISATION DROITS DES ÉTRANGERS EN FRANCE :

Accompagnement des sans-papiers - 1 jour

- Hébergement et droits sociaux (compte bancaire, santé, déclaration de revenus, scolarisation), droit du travail, régularisation (admission exceptionnelle au séjour, circulaire Valls), éloignement

13 | MODULE DE SPÉCIALISATION DROITS DES ÉTRANGERS EN FRANCE :

Nationalité, état civil et documents d'identité (niveau intermédiaire) - 1 jour

- Délivrance et tenue de l'état civil en France et à l'étranger, obtention et renouvellement des documents d'identité et de voyage, acquisition automatique de la nationalité française, déclaration de nationalité, naturalisation

14 | MODULE DE SPÉCIALISATION MNA ET JEUNES MAJEURS :

Accompagnement juridique des MNA et des jeunes majeurs - 2 jours

- Reconnaissance et contestation de la minorité, représentation légale, prise en charge ASE, droit au séjour des jeunes majeurs, droit à la nationalité, droit au travail et à la formation professionnelle, droits sociaux fondamentaux (santé, éducation, compte bancaire, impôts, logement)

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
- L'ensemble de nos formations peut avoir lieu sur site dans votre structure. Les frais de déplacement du formateur sont à la charge du client.

Certification et financement

- AGEVAL FORMATIONS est un organisme de formation certifié Qualiopi : certifié le 23 novembre 2021, AGEVAL FORMATIONS a réussi son audit de suivi le 8 juin 2023, avec aucune non-conformité, 17 mentions Très Bien et 6 mentions Bien sur 23 indicateurs audités.
- À ce titre, les formations sont susceptibles d'être financées sur les fonds de la formation professionnelle.

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 l'équipe d'Ageval Formations



Par email
contact.formations@ageval.fr



Par téléphone
02 55 99 88 28



Sur notre site Internet
ageval.fr/formations/contact



3, rue Jean-Zay – 49000 ANGERS
www.agevalformations.fr
Contact : 02 55 99 88 28
contact.formations@ageval.fr



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