



Qualité & Risques  
Secteur médico-social

## Catalogue de formation 2022-2023

- Devenir **Référent Qualité & Risques**
- **Référentiel HAS** : évaluer la qualité de son ESSMS avec le référentiel HAS
- **Référentiel HAS** : piloter sa démarche qualité avec le référentiel HAS
- Concevoir son **DUERP**
- Concevoir son **Plan de Gestion de Crise**
- Etre conforme au **RGPD**



**Sylvie HENRY-ESPARGILLERE**  
Consultante anti-« usines à gaz »  
Faisons simple, conforme et efficace !  
06 13 77 96 73

*Qualité de service attendue, maîtrise des risques  
et conformité aux textes... en une solution !*

**Qualiopi**   
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :  
**Actions de formation**



# Devenir Référent Qualité & Risques

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la démarche qualité
- Construire un système documentaire
- Identifier les sources d'amélioration de la qualité
- Construire un circuit « évènement indésirable » et « réclamations »
- Savoir analyser les risques
- Identifier les risques majeurs de son établissement
- Rédiger et piloter un plan d'actions
- Communiquer sur la démarche qualité

## PROGRAMME GENERAL

### Première session

- De la Loi 2002-2 au Référentiel HAS 2021 : l'histoire de la démarche qualité dans les ESMS
- Les 3U de la documentation : l'intérêt d'un bon système documentaire
- L'amélioration continue de la qualité : pourquoi ? où ? comment ?
- Améliorer en analysant les problèmes : évènement indésirable et réclamation

#### **EXERCICE INTERSESSION** : Analyse critique (forces/faiblesses/solutions)

- Du système documentaire de son établissement
- Des circuits « évènement indésirables » et « réclamations »

### Deuxième session

- Retour d'expérience de l'exercice intersession
- La gestion des risques au service de la qualité
- La méthode d'analyse des risques
- La cartographie des risques : pourquoi et comment faire ?

#### **EXERCICE INTERSESSION** : Analyse d'un risque de l'établissement (tirage au sort)

### Troisième session

- Retour d'expérience de l'exercice intersession
- La gestion de projet : les grands principes utiles à la démarche qualité
- Le plan d'actions idéal
- Communiquer sur la démarche qualité : quoi ? à qui ? comment ? quand ?
- **Mise en situation** : jeu de rôle « communication qualité »

**Durée** : 42 heures (3 sessions de 2 jours consécutifs).

**La formation est modulable**

**Public cible** : professionnels en charge de la démarche Qualité de l'établissement (ESSMS)

**Aucun prérequis** nécessaire

**Formation accessible aux personnes en situation de handicap**, sous

conditions d'aménagements utiles à la compensation du (ou des) handicap(s) du participant.

**Merci de nous préciser vos besoins dès le premier contact**

#### **Modalités** :

- Formation intra-entreprise (dans vos locaux)
- Groupe 8 apprenants maximum

#### **Approche pédagogique** :

- Exposé et questionnement didactique
- Etude de cas intersessions pour application des savoirs acquis

#### **Evaluation** : Etudes de cas

**Tarifs sur devis** (nous contacter)

Formation facturée à la journée  
Eligible aux financements publics



#### CONTACT

Mme Sylvie HENRY-ESPARILLERE  
06 13 77 96 73  
sylvie@conseilqualite.com

# Evaluer la qualité de son ESSMS avec le référentiel HAS

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser le vocabulaire de l'évaluation
- Savoir lire et comprendre le référentiel HAS
- Maîtriser les méthodes et moyens d'évaluation de l'HAS
- Appliquer les techniques d'audit interne à son évaluation
- Préparer son auto-évaluation et s'exercer à l'exercice d'évaluation externe

## PROGRAMME GENERAL

### Partie théorique (50%)

- De la Loi 2002-2 au Référentiel HAS
- Le **vocabulaire** de l'évaluation : référentiel, chapitres, thématiques, objectifs, critères, constats
- Les **méthodes** d'évaluation HAS : l'accompagné traceur, le traceur ciblé, l'audit système
- Les **moyens** d'évaluation HAS : entretiens, observations, revue documentaire
- Les **techniques** d'évaluation : transformer un critère en question d'évaluation, réaliser/valider/rédiger un constat
- *Option : l'évaluation avec la plateforme Synaé*

### Partie pratique (50%)

*Les études de cas sont construites selon vos besoins (nous contacter)*

- Construction du rétroplanning de préparation de l'évaluation externe
- Conception de la grille « accompagné traceur » adaptée à votre ESSMS
- Jeux de rôles de préparation à l'évaluation externe
- Evaluation concrète de certains critères impératifs

**Durée** : 14 heures (2 jours consécutifs)

**Public cible** : professionnels en charge de l'évaluation de la qualité

**Aucun prérequis** nécessaire

Formation accessible aux personnes en situation de handicap, sous conditions d'aménagements utiles à la compensation du (ou des) handicap(s) du participant.

**Merci de nous préciser vos besoins dès le premier contact**

**Modalités** :

- Formation intra-entreprise (dans vos locaux)
- Groupe 10 apprenants maximum

**Approche pédagogique** :

- Exposé et questionnement didactique
- Etude de cas concrète

**Evaluation** : Etude de cas concrète pour application des savoirs acquis

**Tarifs sur devis** (nous contacter)

Formation facturée à la journée  
Eligible aux financements publics



### CONTACT

Mme Sylvie HENRY-ESPARILLERE  
06 13 77 96 73  
sylvie@conseilqualite.com

# Piloter sa démarche qualité avec le référentiel HAS

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre la place de l'évaluation dans la démarche qualité de son établissement
- Utiliser les méthodes et moyens d'évaluation pour piloter sa démarche d'amélioration de la qualité

## PROGRAMME GENERAL

### Partie théorique (60%)

#### Préparer l'évaluation

- Quiz : les obligations et préconisations autour du référentiel HAS
- Méthode : comment choisir la stratégie d'évaluation interne la plus adaptée à son ESSMS
- Outil : exemples de rétroplanning

#### Evaluer concrètement

- Quiz : les méthodes et moyens d'évaluation HAS : différences et complémentarités
- Méthode : comment réaliser concrètement l'évaluation selon les 3 méthodes et transformer les critères HAS en grilles d'évaluation
- Outil : exemple de grille « accompagné traceur »
- Option : navigation sur la plateforme Synaé

#### Animer l'évaluation continue

- Quiz : les moyens d'évaluation HAS : différences et complémentarités
- Méthode : comment impliquer l'ensemble de la structure dans l'évaluation continue de la qualité
- Outil : exemple de campagne de communication

### Partie pratique (40%) Etude de cas concrète

*L'étude de cas est choisie et construite selon vos besoins (nous contacter)*

- Définition de la stratégie d'évaluation interne la plus adaptée et construction du rétroplanning
- Conception de la grille « accompagné traceur » adaptée à votre ESSMS et votre public accueilli
- Evaluation concrète de certains critères impératifs

Durée : 7 heures (1 journée)

Public cible : direction ESSMS, professionnels en charge de l'évaluation de la qualité

Aucun prérequis nécessaire

Formation accessible aux personnes en situation de handicap, sous conditions d'aménagements utiles à la compensation du (ou des) handicap(s) du participant.

Merci de nous préciser vos besoins dès le premier contact

#### Modalités :

- Formation intra-entreprise (dans vos locaux)
- Groupe 10 apprenants maximum

#### Approche pédagogique :

- Exposé et questionnement didactique
- Etude de cas concrète pour application des savoirs acquis

Evaluation : Etude de cas

Tarifs sur devis (nous contacter)

Formation facturée à la journée  
Eligible aux financements publics



#### CONTACT

Mme Sylvie HENRY-ESPARGILLERE  
06 13 77 96 73  
sylvie@conseilqualite.com

# Concevoir son DUERP

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître les obligations réglementaires autour du DUERP
- Comprendre les enjeux internes de la prévention des risques professionnels
- Maîtriser les méthodes et outils permettant :
  - o De définir des unités de travail,
  - o De lister et analyser les risques professionnels
  - o De construire un plan d'actions de prévention des risques
- Savoir rédiger un DUERP conforme et cohérent avec la situation de l'établissement
- Savoir mettre à jour le DUERP de manière régulière et réactive

## PROGRAMME GENERAL

### Partie théorique (50%)

- Les enjeux de la prévention des risques professionnels
- Le cadre réglementaire
- Le processus de réalisation d'un DUERP
- L'identification des unités de travail
- La méthode de qualification des risques
- La rédaction du DUERP (fond et forme)
- La diffusion du DUERP et la sensibilisation des professionnels
- La réévaluation des risques et la mise à jour du DUERP

### Partie pratique (50%) Etude de cas concrète

*Les études de cas sont construites selon vos besoins (nous contacter)*

- Analyse du DUERP de l'établissement
- Identification des forces et faiblesses du document vis-à-vis de la réglementation et de la situation de l'établissement en matière de risques professionnels et de politique de prévention
- Définition d'un plan de mise à jour (ou de conception) du DUERP, étape par étape

**Durée** : 14 heures (2 jours consécutifs)

**Public cible** : professionnels en charge de la conception et de la mise à jour du DUERP

Aucun prérequis nécessaire

Formation accessible aux personnes en situation de handicap, sous conditions d'aménagements utiles à la compensation du (ou des) handicap(s) du participant.

Merci de nous préciser vos besoins dès le premier contact

### **Modalités** :

- Formation intra-entreprise (dans vos locaux)
- Groupe 10 apprenants maximum

### **Approche pédagogique** :

- Exposé et questionnement didactique
- Etude et amélioration du DUERP de l'établissement pour application des savoirs acquis (*rédaction d'un plan de conception si aucun DUERP*)

**Evaluation** : Etude de cas

Tarifs sur devis (nous contacter)

Formation facturée à la journée  
Eligible aux financements publics



### CONTACT

Mme Sylvie HENRY-ESPARILLERE  
06 13 77 96 73  
sylvie@conseilqualite.com



# Concevoir son Plan de Gestion de Crise

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître les obligations réglementaires en matière de prévention des risques, de continuité des activités et de déclenchement de plan annuel (canicule, grippe...)
- Comprendre les enjeux internes de la prévention des risques et de la gestion de crise pour mieux appréhender le contenu du plan de gestion de crise
- Savoir rédiger un plan de gestion de crise adapté à l'établissement
- Impliquer les professionnels et tester l'efficacité des procédures

*A l'issue de la formation, les membres de la cellule de crise ont commencé la rédaction ou mise à jour du plan de gestion de crise et planifié les prochaines étapes de conception.*

## PROGRAMME GENERAL

### Partie théorique (50%)

- Les composantes d'une crise et les enjeux de la gestion de crise : agir avant de subir, s'appuyer sur l'intelligence collective, tirer des enseignements
- Rappel de la réglementation, des déclarations et signalements obligatoires et du calendrier des Plan Nationaux
- Le contenu d'un plan de gestion de crise : organisation socle, procédures transversales, Plan de Continuité des Activités, volets thématiques, déclaration et retour d'expérience
- La méthode de rédaction d'un PCA
- La méthode de rédaction d'un volet thématique
- La communication du plan et l'organisation de mises en situation

### Partie pratique (50%) Etude de cas concrète

*Les études de cas sont construites selon vos besoins (nous contacter)*

- Rédaction ou mise à jour de la partie socle du plan de gestion de crise (déclenchement et cellule de crise)
- Révision du plan de continuité de l'établissement (s'il existe)
- Retour d'expérience d'une situation de crise vécue par la structure
- Liste des procédures transversales ou des volets thématiques à formaliser ou réviser

**Durée** : 14 heures (2 jours consécutifs)

**Public cible** : membres de la cellule de crise de l'établissement

**Aucun prérequis** nécessaire

**Formation accessible aux personnes en situation de handicap**, sous conditions d'aménagements utiles à la compensation du (ou des) handicap(s) du participant.

**Merci de nous préciser vos besoins dès le premier contact**

**Modalités** :

- Formation intra-entreprise (dans vos locaux)
- Groupe 10 apprenants maximum

**Approche pédagogique** :

- Exposé et questionnement didactique
- Etude et amélioration du plan de gestion de crise de l'établissement pour application des savoirs acquis
- Planification des prochaines étapes de rédaction et révision du plan de gestion de crise (formation-action)

**Evaluation** : Etude de cas

**Tarifs sur devis** (nous contacter)

Formation facturée à la journée  
Eligible aux financements publics



### CONTACT

Mme Sylvie HENRY-ESPARILLERE  
06 13 77 96 73  
sylvie@conseilqualite.com



## Etre conforme au RGPD

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître les obligations réglementaires en matière de protection des données personnelles
- Savoir recenser les DACP recueillies et construire son registre de traitement
- Comprendre les droits RGPD et savoir y répondre
- Savoir agir en cas de cyber-attaque : mise en sécurité et signalement

### PROGRAMME GENERAL

#### Partie théorique (50%)

##### Donner du sens

- Le but du RGPD et son application en ESSMS
- Définitions : DACP, données sensibles, ...
- Le registre de traitement : pourquoi et comment le rédiger

*Outil : modèle CNIL du registre de traitement*

##### Répondre aux demandes

- Les droits RGPD et leur transcription en ESSMS
- Les modalités de gestion d'une demande

*Outil : exemple de procédure « droits RGPD »*

##### Anticiper une crise potentielle

- Les obligations en cas de cyber-attaque
- Les bonnes pratiques en cas de cyber-attaque

*Outil : exemple de procédure « cyber-attaque »*

#### Partie pratique (50%) Etude de cas concrète

*Les études de cas sont construites selon vos besoins (nous contacter)*

- Recensement des DACP et identification des données sensibles
- Rédaction de la procédure « droits RGPD » de l'ESSMS
- Rédaction de la procédure « cyber-attaque » de l'ESSMS

**Durée** : 14 heures (2 jours consécutifs)

**Public cible** : professionnels en charge de la sécurité des données

**Aucun prérequis** nécessaire

**IMPORTANT** : cette formation n'aborde aucun aspect technique de Sécurité du Système d'Informations

Formation accessible aux personnes en situation de handicap, sous conditions d'aménagements utiles à la compensation du (ou des) handicap(s) du participant.

Merci de nous préciser vos besoins dès le premier contact

##### **Modalités** :

- Formation intra-entreprise (dans vos locaux)
- Groupe 10 apprenants maximum

##### **Approche pédagogique** :

- Exposé et questionnement didactique
- Etude de cas concrète pour application des savoirs acquis

**Evaluation** : Etude de cas

Tarifs sur devis (nous contacter)

Formation facturée à la journée

Eligible aux financements publics



#### CONTACT

Mme Sylvie HENRY-ESPARILLERE

06 13 77 96 73

sylvie@conseilqualite.com