



Qualité & Risques  
Secteur médico-social

# CATALOGUE DE FORMATION



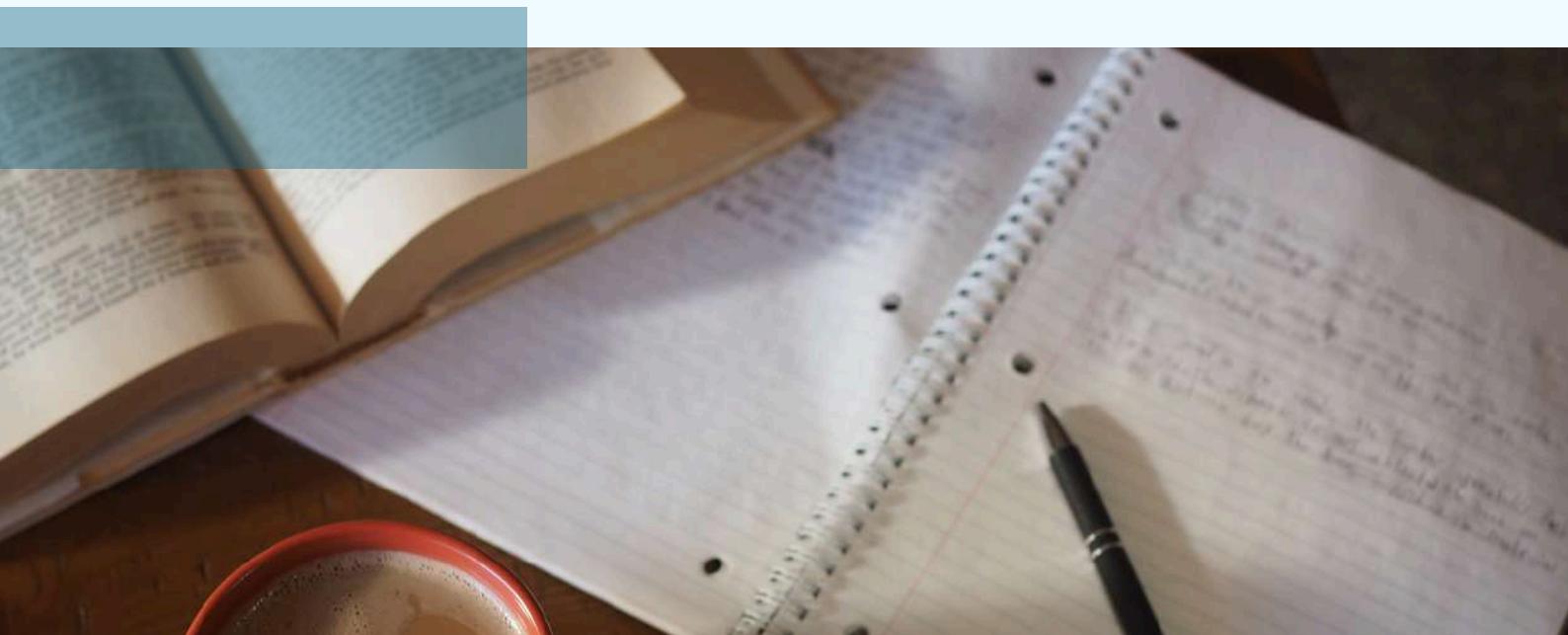
**2025-2026**



Sylvie HENRY-ESPARGILLERE

# LISTE DES FORMATIONS

- Devenir Référent **Qualité & Risques**
  - Module : Construire sa démarche qualité
  - Module : Identifier, prévenir et gérer les risques
  - Module : Piloter et animer sa démarche qualité & risques
- Mener son **auto-évaluation HAS**
- Répondre aux **18 critères impératifs** HAS ESSMS
  - Module : Droits des personnes
  - Module : Maltraitance et violence
  - Module : Évènement indésirable & réclamation
  - Module : Gestion de crise
  - Module : Sécurisation du circuit du médicament
- Préparer sa **visite d'évaluation** HAS
- Construire et animer un **Conseil de la Vie Sociale** pertinent
- Concevoir son **plan de gestion de crise**
- Coordonner la révision de son **Projet d'Etablissement**
- Mener son **audit annuel HACCP**



# PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL ?

Toutes les formations sont déployables en présentiel (dans vos locaux) ou en distanciel (synchrone).

Au-delà de l'aspect éco-friendly des formations distancielles, l'organisation et les atouts sont différents entre les formations sur site et celles en visio.

Une **formation en présentiel**, c'est :



- Une à deux journées consécutives où vous êtes en formation,
- Une formation-action où nous travaillons ensemble les études de cas,
- L'occasion d'échanger de visu avec vos collègues ou d'autres professionnels participants.

Une **formation en distanciel**, c'est :



- Deux à quatre sessions d'une demi-journée, plus souples à organiser autour de vos activités,
- Une formation où l'étude de cas est réalisée par vous, en intersessions, en toute autonomie,
- Une session 100% consacrée aux retours d'expérience, à la validation des travaux réalisés en intersession et les réponses à toutes vos questions.

**Certaines formations sont "modulables".**

Cela signifie que vous pouvez choisir une partie du programme qui vous intéresse pour me formuler votre besoin.

Je construirai alors votre formation sur-mesure.

A vous de choisir et de décliner ce catalogue comme il vous convient  
(présentiel, distanciel, module ciblé...)

Contactez-moi pour plus d'informations ou mieux,  
prenez un **rendez-vous en ligne** pour me présenter vos besoins  
et **co-construire ensemble la formation** à votre convenance.



## Contact

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

**RDV en ligne** via le site [www.conseilqualite.com](http://www.conseilqualite.com)  
**Page "contact"** (prendre RDV en ligne)

# Devenir Référent Qualité & Risques

## Version distancielle



### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la démarche qualité,
- Construire son système documentaire,
- Construire son circuit « évènement indésirable » et « réclamations »,
- Définir ses dispositifs d'évaluation interne,
- Rédiger et piloter son plan d'actions,
- Savoir analyser les risques et identifier les risques majeurs de son ESSMS,
- Communiquer sur la démarche qualité

### Programme général

#### Première session : documenter sa démarche qualité

- De la Loi 2002-2 au Manuel HAS : l'histoire de la démarche qualité en ESSMS,
- La gestion documentaire qualité « ISO 9001 » et son adaptation en ESSMS :
  - Définition du système documentaire / 3 U de la documentation,
  - Méthodes de rédaction de chaque type de document,
  - Diffusion et accessibilité des documents.

**Étude de cas :** Analyse critique (forces/faiblesses/solutions) du système documentaire de son ESSMS

#### L'exercice intersession est construit selon vos besoins

##### Exemple d'exercices intersession :

- Révision ou mise à jour de procédures et documents de traçabilité,
- Mise en place d'un dispositif de diffusion des documents.

#### Deuxième session : évaluer sa démarche qualité

- Retour d'expérience de l'exercice intersession,
- L'amélioration continue de la qualité : pourquoi et comment ?
  - Améliorer en écoutant les personnes accompagnées,
  - Améliorer en analysant les problèmes : évènement indésirable et réclamation,
  - Améliorer via l'évaluation et le contrôle,
  - Construire et piloter son plan d'actions.

**Étude de cas :** Identification des dispositifs d'évaluation interne et construction d'un planning annuel de réalisation

#### L'exercice intersession est construit selon vos besoins

##### Exemple d'exercices intersession :

- Construction du plan d'actions intégrant toutes les sources d'amélioration,
- Construction des circuits « évènement indésirable » et « réclamation ».

#### Troisième session : identifier les risques

- 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 ?

**Étude de cas :** Analyse d'un risque de l'ESSMS

#### L'exercice intersession est construit selon vos besoins

##### Exemple d'exercices intersession :

- Construction de la cartographie des risques de l'ESSMS,
- Analyse des risques de l'ESSMS et identification des crises probables

**Durée :** 20 heures (5 sessions de 4h avec exercices intersessions)

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

**Prérequis :** aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

**Modalités :**

- Formation modulable, déployable en **distanciel** (synchrone)
- Groupe de 8 apprenants maximum.

**Approche pédagogique :**

- Exposé et questionnement didactique,
- Exercice intersession pour application concrète des savoirs acquis.

**Évaluation :** Quiz, étude de cas et exercice intersession

**Tarif :** 3 500 € HT

Éligible aux **financements publics**

#### Quatrième session : évaluer les risques

- Retour d'expérience de l'exercice intersession,
- Les analyses de risques incontournables en ESSMS :
  - DUERP, DARDE, DARECS, DAMRI...
  - Le plan de prévention des risques de maltraitance et de violence

#### L'exercice intersession est construit selon vos besoins

##### Exemple d'exercices intersession :

- Construction du plan de prévention « maltraitance et violence »,
- Auto-évaluation DAMRI,
- Mise à jour ou rédaction du DARDE ou du DARECS

#### Cinquième session : piloter et animer sa démarche

- Retour d'expérience de l'exercice intersession,
- Organiser sa veille qualité : identifier, analyser, déployer,
- Communiquer sur la démarche qualité : quoi ? à qui ? comment ? quand ?,
- Rédiger un rapport d'activité qualité : fond et forme

**Étude de cas :** Rédaction du rapport d'activité qualité

#### BILAN DU PARCOURS DE FORMATION

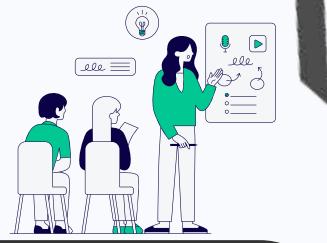


### Contact

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

# Devenir Référent Qualité & Risques

## Version présentielle



### Objectifs pédagogiques

- 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 »,
- Rédiger et piloter un plan d'actions,
- Savoir analyser les risques et identifier les risques majeurs de son ESSMS,
- Communiquer sur la démarche qualité

### Programme général

#### JOUR 1 : Construire sa démarche qualité

- De la Loi 2002-2 au Manuel HAS : l'histoire de la démarche qualité en ESSMS,
- La gestion documentaire qualité « ISO 9001 » et son adaptation en ESSMS :
  - Définition du système documentaire / 3 U de la documentation,
  - Méthodes de rédaction de chaque type de document,
  - Diffusion et accessibilité des documents.
- L'amélioration continue de la qualité : pourquoi et comment ?
  - Améliorer en écoutant les personnes accompagnées,
  - Améliorer en analysant les problèmes : évènement indésirable et réclamation,
  - Améliorer via l'évaluation et le contrôle,
  - Construire et piloter son plan d'actions.

#### Étude de cas : Analyse critique (forces/faiblesses/solutions) :

- Du système documentaire de son ESSMS,
- Des circuits « évènement indésirables » et « réclamation »,
- Du plan d'actions et de son pilotage.

#### L'exercice intersession est construit selon vos besoins

##### Exemple d'exercices intersession :

- Révision ou mise à jour de procédures et documents de traçabilité,
- Mise en place d'un dispositif de diffusion des documents,
- Construction du plan d'actions intégrant toutes les sources d'amélioration,
- Construction des circuits « évènement indésirable » et « réclamation »,

#### JOUR 2 : Identifier, prévenir et gérer les risques

- 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 ?
- Les analyses de risques incontournables en ESSMS :
  - DUERP, DARDE, DARECS, DAMRI...
  - Le plan de prévention des risques de maltraitance et de violence

#### Étude de cas : Analyse d'un risque de l'ESSMS

#### L'exercice intersession est construit selon vos besoins

##### Exemple d'exercices intersession :

- Construction de la cartographie des risques de l'ESSMS,
- Construction du plan de prévention « maltraitance et violence »,
- Auto-évaluation DAMRI,
- Mise à jour ou rédaction du DARDE ou du DARECS,
- Intégration du plan de prévention du DUERP dans le plan d'actions.

**Durée** : 21 heures (3 sessions d'une journée avec exercices intersessions)

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

**Prérequis** : aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

#### Modalités :

- Formation modulable, déployable en présentiel (dans vos locaux)
- Groupe de 10 apprenants maximum.

#### Approche pédagogique :

- Exposé et questionnement didactique,
- Étude de cas et exercice intersession pour application des savoirs acquis.

**Évaluation** : Quiz, étude de cas, exercice intersession, jeu de rôles

**Tarif** : 3 650 € HT  
(hors frais de déplacement)

Éligible aux **financements publics**

#### JOUR 3 : Piloter et animer sa démarche qualité & risques

- Retour d'expérience de l'exercice intersession,
- Organiser sa veille qualité : identifier, analyser, déployer,
- Communiquer sur la démarche qualité : quoi ? à qui ? comment ? quand ?,
- Rédiger un rapport d'activité qualité : fond et forme

#### Études de cas :

- Préparation du rapport d'activité qualité
- Préparation d'une sensibilisation qualité



### Contact

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

# Mener son auto-évaluation HAS

## Version distancielle



### Objectifs pédagogiques

- Comprendre la nouvelle évaluation : vocables, méthodes, critères impératifs...
- Maîtriser les techniques d'auto-évaluation des critères HAS,
- Décider de sa stratégie d'auto-évaluation et la planifier dans le temps,
- Connaître les étapes de préparation de la visite d'évaluation et anticiper un rétroplanning.

### Programme général

#### Première session : Comprendre et utiliser le cadre HAS pour auto-évaluer et redynamiser sa démarche qualité

- De la Loi 2002-2 à l'évaluation HAS : un peu d'histoire et de sens,
- Le manuel HAS : vocable, méthodes d'évaluation, système de cotation,
- Les attendus de la HAS en 9 thématiques,
- Les incontournables de la HAS en 18 critères impératifs,
- Comment devenir son propre évaluateur : transformer un critère en question d'évaluation

Étude de cas : évaluation de 3 critères tirés au sort

#### L'exercice intersession est construit selon vos besoins

Exemple d'exercices intersession :

- Auto-évaluation des 18 critères impératifs
- Auto-évaluation d'une thématique

#### Deuxième session : Choisir sa stratégie d'auto-évaluation et entamer l'auto-évaluation

- Retour d'expérience de l'exercice intersession
- Les stratégies d'autoévaluation : éléments à prendre en compte, partis-pris possibles, positionnements à privilégier et à éviter...

Étude de cas : définition de la stratégie d'auto-évaluation la plus adaptée et construction de votre rétroplanning.

- Outils et méthodes d'auto-évaluation (1/2) : diagnostic rapide, auto-évaluations transversales (formations, procédures, observations, projet d'établissement, partenariats...), définition des priorités
- La plateforme Synaé : avantages et défauts

Exercice intersession : réalisation des auto-évaluations transversales (kit outil).

#### Troisième session : Poursuivre l'auto-évaluation, impliquer et préparer l'évaluation

- Retour d'expérience de l'exercice intersession
- Outils et méthodes d'auto-évaluation (2/2) : accompagnés traceur et animation de groupes de travail
- La préparation du discours et des preuves
- La place du CVS dans l'évaluation

Étude de cas : évaluation de la participation du CVS sur les 10 critères concernés du manuel.

- Les étapes de préparation de la visite d'évaluation (rétro-planning type)

Étude de cas : personnalisation du rétro-planning type

**Durée** : 12 heures (3 sessions de 4h avec exercices intersessions)

**Public cible** : direction, encadrement et professionnels en charge de l'évaluation de la qualité

**Prérequis** : aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

#### Modalités :

- Formation modulable, déployable en distanciel (synchrone)
- Groupe de 8 apprenants maximum.

#### Approche pédagogique :

- Exposé et questionnement didactique,
- Exercice intersession pour application concrète des savoirs acquis.

**Évaluation** : Quiz, étude de cas et exercice intersession

**Tarif** : 2 300€ HT

Éligible aux **financements publics**

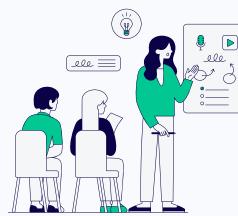


### Contact

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

# Mener son auto-évaluation HAS

## Version présentielle



### Objectifs pédagogiques

- Comprendre la nouvelle évaluation : vocables, méthodes, critères impératifs...
- Maîtriser les techniques d'auto-évaluation des critères HAS,
- Décider de sa stratégie d'auto-évaluation et la planifier dans le temps,
- Connaître les étapes de préparation de la visite d'évaluation et anticiper un rétroplanning.

### Programme général

#### JOUR 1: Comprendre et utiliser le cadre HAS pour auto-évaluer et redynamiser sa démarche qualité

- De la Loi 2002-2 à l'évaluation HAS : un peu d'histoire et de sens,
- Le manuel HAS : vocabulaire, méthodes d'évaluation, système de cotation,
- Les attendus de la HAS en 9 thématiques,
- Les incontournables de la HAS en 18 critères impératifs,
- Comment devenir son propre évaluateur : transformer un critère en question d'évaluation

**Étude de cas :** évaluation de critères impératifs ou d'une thématique.

- La plateforme Synaé : avantages et défauts,
- La place du CVS dans l'évaluation.

**Étude de cas :** évaluation de la participation du CVS sur les 10 critères concernés du manuel.

#### JOUR 2: Organiser son auto-évaluation et préparer l'évaluation

- **Les stratégies d'autoévaluation :** éléments à prendre en compte, partis-pris possibles, positionnements à privilégier et à éviter,

**Étude de cas :** définition de la stratégie d'auto-évaluation la plus adaptée et construction de votre rétroplanning.

- **Outils et méthodes d'auto-évaluation :** diagnostic rapide, auto-évaluations transversales (formations, procédures, observations, projet d'établissement, partenariats...), accompagnés traceur, groupes de travail, définition des priorités, préparation du discours et des preuves...

**Étude de cas :** réalisation des auto-évaluations transversales (kit outil).

- **Les étapes de préparation de la visite d'évaluation :** recherche du prestataire, identification des accompagnés traceur, ciblage des professionnels, recensement et centralisation de la documentation utile, information des parties prenantes (CVS, partenaires...).

**Étude de cas :** construction du rétroplanning de préparation de l'évaluation externe

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

Formation modulable

**Public cible :** direction, encadrement et professionnels en charge de l'évaluation de la qualité

**Prérequis :** aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

**Modalités :**

- Formation modulable, déployable en présentiel (dans vos locaux)
- Groupe de 10 apprenants maximum.

**Approche pédagogique :**

- Exposé et questionnement didactique,
- Étude de cas : évaluation de critères du Manuel, construction de rétroplanning pour application concrète des savoirs acquis

**Évaluation :** Quiz et étude de cas

**Tarif :** 2 500 € HT  
(hors frais de déplacement)

Éligible aux **financements publics**



### Contact

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

# Répondre aux 18 critères impératifs HAS ESSMS

## Version distancielle



### Objectifs pédagogiques

- Trouver une réponse conforme et bénéfique aux 18 critères impératifs du Manuel HAS ESSMS

### Programme général

#### Première session : Droits des personnes

- La Charte des Droits et Libertés
- Les Chartes spécifiques à votre secteur d'intervention
- Les critères impératifs\* "Droits des personnes"
  - Liberté d'aller et venir
  - Dignité et intégrité
  - Vie privée et intimité
  - Liberté d'opinion, croyances et vie spirituelle
  - Droit à l'image
  - Favorisation de l'exercice des droits et libertés
  - Confidentialité et protection des informations et données

\* Pour chaque critère impératif :

- Champ et définition du Droit
- Les réponses de votre ESSMS
- Comment aller plus loin

#### L'exercice intersession est construit selon vos besoins

Exemple d'exercices intersession :

- Rédaction de bonnes pratiques
- Construction du dispositif de recueil et de respect du droit à l'image
- Mise en place de l'annexe au contrat de séjour
- Construction de documents d'informations adaptées aux personnes sur leurs droits et leur modalités d'exercice
- Procédure "droit RGPD" et "droit d'accès au dossier médical"

#### Deuxième session : maltraitance et violence

- Retour d'expérience de l'exercice intersession,
- Définition des notions de "maltraitance" et de "violence"
- Le plan de prévention des risques de maltraitance et de violence : pourquoi et comment faire ?
- Le traitement des signalements de maltraitance et violence

#### L'exercice intersession est construit selon vos besoins

Exemple d'exercices intersession :

- Construction du plan de prévention « maltraitance et violence »,
- Construction du dispositif de traitement des signalements (procédures)

#### Troisième session : Réclamations et événements indésirables

- Retour d'expérience de l'exercice intersession,
- Réclamation, plainte, événement indésirable : définitions
- Le recueil et le traitement des réclamations et plaintes
- Le recueil et le traitement des événements indésirables

#### L'exercice intersession est construit selon vos besoins

Exemple d'exercices intersession :

- Construction des circuits « événement indésirable » et « réclamation »
- Présentation au Conseil de la Vie Sociale

#### Quatrième session : Le Plan de gestion de crise

- Le plan de gestion de crise et de continuité des activités
  - De quoi parle-t-on ?
  - Pourquoi et comment faire ?
  - A qui et comment le communiquer ?
- L'analyse de crise et le retour d'expérience

#### L'exercice intersession est construit selon vos besoins

Exemple d'exercices intersession :

- Analyse des risques de l'ESSMS et identification des crises probables (contenu de votre plan de gestion de crise)
- Retour d'expérience d'une situation de crise vécue par la structure

**Durée** : 20 heures (5 sessions de 4h avec exercices intersessions)

**Public cible** : professionnels en charge de la démarche Qualité de l'ESSMS, soignants (IDE-AS) éducateurs, membres du Codir

**Prérequis** : aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

#### Modalités :

- Formation modulable, déployable en **distanciel** (synchrone)
- Groupe de 8 apprenants maximum.

#### Approche pédagogique :

- Exposé et questionnement didactique,
- Exercice intersession pour application concrète des savoirs acquis.

**Évaluation** : Quiz et exercice intersession

**Tarif** : 3 500 € HT

Éligible aux **financements publics**

#### Cinquième session : Le médicament

- Retour d'expérience de l'exercice intersession,
- La sécurisation du circuit du médicament : bonnes pratiques de votre secteur d'activité
- La formation des professionnels aux bonnes pratiques
- Le signalement des erreurs médicamenteuses

#### L'étude de cas est construite selon vos besoins

Exemple d'étude de cas :

- Auto-évaluation de votre circuit du médicament
- Formation des professionnels concernés aux bonnes pratiques de sécurisation du circuit du médicament



### Contact

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

# Répondre aux 18 critères impératifs HAS ESSMS

## Version présentielle



### Objectifs pédagogiques

- Trouver une réponse conforme et bénéfique aux 18 critères impératifs du Manuel HAS ESSMS

### Programme général

#### JOUR 1: Droits des personnes, maltraitance et violence

##### Matin

- La Charte des Droits et Libertés
- Les Chartes spécifiques à votre secteur d'intervention
- Les critères impératifs\* "Droits des personnes"
  - Liberté d'aller et venir
  - Dignité et intégrité
  - Vie privée et intimité
  - Liberté d'opinion, croyances et vie spirituelle
  - Droit à l'image
  - Favorisation de l'exercice des droits et libertés
  - Confidentialité et protection des informations et données

\* Pour chaque critère impératif :

- Champ et définition du Droit
- Les réponses de votre ESSMS
- Comment aller plus loin

##### L'étude de cas est construite selon vos besoins

Exemple d'étude de cas :

- Construction du dispositif de recueil et de respect du droit à l'image
- Rédaction de la procédure "annexe au contrat de séjour"
- Rédaction de la procédure "alternatives à la contention"
- Rédaction des procédures "droit RGPD" et "droit d'accès au dossier médical"

##### Après-midi

- Définition des notions de "maltraitance" et de "violence"
- Le plan de prévention des risques de maltraitance et de violence : pourquoi et comment faire ?
- Le traitement des signalements de maltraitance et violence

##### L'étude de cas est construite selon vos besoins

Exemple d'étude de cas :

- Choix des modalités de construction du plan de prévention « maltraitance et violence »
- Rédaction des procédures de traitement des signalements

#### JOUR 2 : Réclamations, événements indésirables et médicament

##### Matin

- Réclamation, plainte, évènement indésirable : définitions
- Le recueil et le traitement des réclamations et plaintes
- Le recueil et le traitement des évènements indésirables

##### L'étude de cas est construite selon vos besoins

Exemple d'étude de cas :

- Rédaction des procédures « évènement indésirable » et « réclamation »
- Choix des modalités de communication au Conseil de la Vie Sociale

##### Après-midi

- La sécurisation du circuit du médicament : bonnes pratiques de votre secteur d'activité
- La formation des professionnels aux bonnes pratiques
- Le signalement des erreurs médicamenteuses

##### L'étude de cas est construite selon vos besoins

Exemple d'étude de cas :

- Auto-évaluation de votre circuit du médicament (observations terrain)
- Rédaction de la procédure « circuit du médicament »
- Rédaction de la procédure « gestion des toxiques »

**Durée** : 3 journées (consécutives ou non)

Formation modulable

**Public cible** : professionnels en charge de la démarche Qualité de l'ESSMS, soignants (IDE-AS) éducateurs, membres du Codir

**Prérequis** : aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

**Modalités** :

- Formation modulable, déployable en présentiel (dans vos locaux)
- Groupe de 10 apprenants maximum

**Approche pédagogique** :

- Exposé et questionnement didactique,
- Étude de cas : mise en place des réponses à certains critères impératifs pour application concrète des savoirs acquis

**Évaluation** : Quiz et études de cas

**Tarif** : 3 650 € HT  
(hors frais de déplacement)

Éligible aux **financements publics**

#### JOUR 3 : Le Plan de gestion de crise

##### Matin

- Le plan de gestion de crise et de continuité des activités
  - De quoi parle-t-on ?
  - Pourquoi et comment faire ?
  - A qui et comment le communiquer ?
- L'analyse de crise et le retour d'expérience

Après-midi : Mise en pratique

##### L'étude de cas est construite selon vos besoins

Exemple d'étude de cas :

- Analyse des risques de l'ESSMS et identification des crises probables
- Choix des modalités de communication du Plan de gestion de crise
- Retour d'expérience d'une situation de crise vécue par la structure



### Contact

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

# Préparer sa visite d'évaluation HAS

## Version présentielle

### SESSION "GOUVERNANCE"

Direction, encadrement, ressources humaines, administration, qualité...



#### Objectifs pédagogiques

- Comprendre comment se déroule un entretien d'évaluation « gouvernance » (audit système)
- Construire son rétroplanning « visite d'évaluation »

#### Programme général



##### Déroulement d'une visite d'évaluation

- Rappel : la place de l'évaluation dans votre démarche qualité
- La méthode de l'audit système

##### La mise en situation est construite selon vos besoins

- Jeux de rôles (simulation d'un entretien d'évaluation « audit système ») autour des critères impératifs ou de critères ciblés par les participants
- Visite de votre établissement dans les conditions de la visite d'évaluation

##### Préparation de la visite d'évaluation

- Les étapes de préparation de la visite
- L'outil "rétroplanning"

##### L'étude de cas est construite selon vos besoins

- Construction du rétroplanning de préparation de la visite
- État des lieux de l'organisation déjà enclenchée - mise à jour du plan de préparation de la visite d'évaluation

### SESSION "PROFESSIONNELS"

Équipes médicales, paramédicales, éducatives, d'animation, d'hôtellerie, de maintenance...

#### Objectifs pédagogiques

- Comprendre comment se déroule un entretien d'évaluation
- Savoir conduire un entretien fluide (réponses + preuves)

#### Programme général



- Rappel : le déroulement de la future visite
- Lecture commentée du planning
- La méthode de l'accompagné traceur
- La méthode du traceur traceur ciblé

##### La mise en situation est construite selon vos besoins

- Jeux de rôles (simulation d'entretiens d'évaluation « traceur ciblé ») autour de critères choisis par les participants
- Mise en situation autour d'un accompagné traceur identifié (réponses des professionnels + étude du dossier)

**Durée** : 7 heures (2 groupes de 3h30)

**Public cible** : direction, encadrement et professionnels de l'ESSMS

**Prérequis** : aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

##### Modalités :

- Formation modulable, déployable en présentiel (dans vos locaux)
- Groupe de 15 apprenants maximum

##### Approche pédagogique :

- Exposé et questionnement didactique
- Jeux de rôles

**Evaluation** : Quiz et mise en situation

**Tarif** : 1 550 € HT  
(hors frais de déplacement)

Eligible aux **financements publics**

### CLÔTURE DE LA FORMATION

#### Ensemble des participants sur la journée

- Échanges sur les apprentissages de la journée
- Réflexion individuelle et collective : "quel est mon rôle dans cette visite d'évaluation ?"



#### Contact

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

# Construire et animer un Conseil de la Vie Sociale pertinent

## Version distancielle



### Objectifs pédagogiques

- Connaitre les obligations de mise en place d'un Conseil de la Vie Sociale
- Améliorer la participation des représentants du Conseil de la Vie Sociale
- Évaluer l'organisation et la participation du CVS conformément aux critères du Manuel HAS ESSMS

### Programme général

#### SESSION 1: Partie théorique (60%)

- L'obligation de mise en place du Conseil de la Vie Sociale
  - Composition
  - Fonctionnement
  - Attributions
  - Consultations obligatoires
  - Rapport d'activité annuel
- La participation des représentants
  - Fonctionnement pratique de l'instance
  - Environnement propice à la participation
  - Attractivité de l'instance
  - Collaboration avec d'autres instances du territoire
- La place du Conseil de la Vie Sociale dans l'évaluation HAS
  - Le CVS comme groupe citoyen
  - Les 10 sujets du Manuel HAS : quelle place pour le CVS ?
- L'évaluation de la satisfaction des membres du Conseil de la Vie Sociale

➤ **Identification des points forts et axes d'amélioration du Conseil de la Vie Sociale pour chacun des points évoqués**

**Durée** : 7 heures, composées de 2 demi-journées espacées de 20 jours (4h d'approche théorique puis 3h de retour d'expérience de l'exercice intersession)  
Formation modulable

**Public cible** : direction, encadrement, professionnels en charge de la qualité, membres du Conseil de la Vie Sociale

**Prérequis** : aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

**Modalités** :

- Formation modulable, déployable en **distanciel** (synchrone)
- Groupe de 8 apprenants maximum.

**Approche pédagogique** :

- Exposé et questionnement didactique,
- Exercice intersession pour application concrète des savoirs acquis.

**Evaluation** : Quiz, analyse critique du CVS et exercice intersession

**Tarif** : 1 550 € HT

Éligible aux **financements publics**

### Important

Les participants doivent organiser et animer un Conseil de la Vie Sociale exceptionnel afin de déployer les actions d'amélioration identifiées lors de la session théorique

#### SESSION 2 : Partie pratique (40%)

Retour d'expérience du CVS exceptionnel :

- Bilan du CVS exceptionnel
- Impact des premières améliorations apportées
- Réponses aux questions



### Contact

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

# Construire et animer un Conseil de la Vie Sociale pertinent

## Version présentielle



### Objectifs pédagogiques

- Connaitre les obligations de mise en place d'un Conseil de la Vie Sociale
- Améliorer la participation des représentants du Conseil de la Vie Sociale
- Évaluer l'organisation et la participation du CVS conformément aux critères du Manuel HAS ESSMS

### Programme général

#### Partie théorique (60%)

##### **L'obligation de mise en place du Conseil de la Vie Sociale**

- Composition
- Fonctionnement
- Attributions
- Consultations obligatoires
- Rapport d'activité annuel

##### **La participation des représentants**

- Fonctionnement pratique de l'instance
- Environnement propice à la participation
- Attractivité de l'instance
- Collaboration avec d'autres instances du territoire

##### **La place du Conseil de la Vie Sociale dans l'évaluation HAS**

- Le CVS comme groupe citoyen
- Les 10 sujets du Manuel HAS : quelle place pour le CVS ?

#### **L'évaluation de la satisfaction** des membres du Conseil de la Vie Sociale

##### **> Identification des points forts et axes d'amélioration du Conseil de la Vie Sociale pour chacun des points évoqués**

#### **Étude de cas concrète**

##### **L'étude de cas est construite selon vos besoins**

##### **Exemples d'étude de cas :**

- Rédaction du Règlement Intérieur du Conseil de la Vie Sociale
- Rédaction du rapport d'activité du Conseil de la Vie Sociale
- Conception d'une enquête de satisfaction à destination des membres du Conseil de la Vie Sociale
- Planification d'un Conseil de la vie Sociale exceptionnel pour mise en œuvre des axes d'amélioration identifiés

**Durée** : 7 heures (1 journée)

Formation modulable

**Public cible** : direction, encadrement, professionnels en charge de la qualité, membres du Conseil de la Vie Sociale

**Prérequis** : aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

**Modalités** :

- Formation modulable, déployable en **présentiel** (dans vos locaux)
- Groupe de 10 apprenants maximum.

**Approche pédagogique** :

- Exposé et questionnement didactique,
- Étude de cas : amélioration du fonctionnement du CVS et formalisation de documents pour application concrète des savoirs acquis

**Évaluation** : Quiz et étude de cas

**Tarif** : 1550 € HT  
(hors frais de déplacement)

Éligible aux **financements publics**



### Contact

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

# Concevoir son Plan de Gestion de Crise Version distancielle



## Objectifs pédagogiques

- Connaître les **obligations réglementaires** en matière de prévention et de gestion de crise,
- 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,
- S'approprier la **méthode de conception** d'un plan de gestion de crise.

*A l'issue de la formation théorique, les participants peuvent commencer la rédaction ou mise à jour de leur plan de gestion de crise (exercice inter-session)*

## Programme général

### SESSION 1: Partie théorique (60%)

- Les composantes d'une crise et les enjeux de la gestion de crise,
- Le cadre obligatoire,
- Les termes inhérents au plan de gestion de crise,
- La méthode de conception d'un plan de gestion de crise,
- Le contenu de votre plan de gestion de crise,
- La communication du Plan et la formation des professionnels,
- L'analyse de crise et le retour d'expérience,
- Sensibilisation et organisation de mise en situation.

**Important**: les participants doivent réaliser un (ou plusieurs) exercice(s) intersession(s) au choix, en cohérence avec la situation de leur structure

- Analyse des risques de l'ESSMS et identification des crises probables
- Travaux de rédaction :
  - Rédaction (ou mise à jour) de la partie socle du plan de gestion de crise (déclenchement et cellule de crise),
  - Rédaction (ou mise à jour) d'un ou plusieurs(s) volet(s) de votre plan de gestion de crise.
- Retour d'expérience d'une situation de crise vécue par la structure

### SESSION 2: Partie pratique (40%)

- Retour d'expérience de l'exercice intersession
  - Analyse des documents rédigés
  - Identification des facilités et difficultés rencontrées
  - Réponses aux questions

**Durée** : 7 heures, composées de 2 demi-journées espacées de 30 jours (4h d'approche théorique puis 3h de retour d'expérience à la suite de l'intersession)

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

**Prérequis** : aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

#### Modalités :

- Formation modulable, déployable en **distanciel** (synchrone)
- Groupe de 8 apprenants maximum.

#### Approche pédagogique :

- Exposé et questionnement didactique,
- Exercice intersession pour application concrète des savoirs acquis.

**Évaluation** : Quiz et exercice intersession.

**Tarif** : 1 550 € HT

Éligible aux **financements publics**



## Contact

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

# Concevoir son Plan de Gestion de Crise Version présentielle



## Objectifs pédagogiques

- Connaitre les obligations réglementaires en matière de prévention et de gestion de crise,
- 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,
- S'approprier la méthode de conception d'un plan de gestion de crise,
- Préparer la rédaction/révision du plan de gestion de crise adapté à l'établissement,
- Savoir réaliser un retour d'expérience post-crise.

*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 général

### Partie théorique (50%)

- Les composantes d'une crise et les enjeux de la gestion de crise,
- Le cadre obligatoire,
- Les termes inhérents au plan de gestion de crise,
- La méthode de conception d'un plan de gestion de crise,
- Le contenu de votre plan de gestion de crise,
- La communication du Plan et la formation des professionnels,
- L'analyse de crise et le retour d'expérience,
- Sensibilisation et organisation de mise en situation

### Partie pratique (50%)

*L'étude de cas est construite selon vos besoins*

#### Exemples d'étude de cas :

- Analyse des risques de votre ESSMS et identification des crises probables,
- Définition du programme de mise à jour (ou de conception) de votre plan de gestion de crise,
- Retour d'expérience d'une situation de crise vécue par la structure
- Premiers travaux (au choix) :
  - 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),
  - Rédaction (ou mise à jour) d'un volet de votre plan de gestion de crise.

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

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

**Prérequis** : aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

#### Modalités :

- Formation modulable, déployable en présentiel (dans vos locaux)
- Groupe de 10 apprenants maximum.

#### Approche pédagogique :

- Exposé et questionnement didactique,
- Étude de cas : amélioration du plan de gestion de crise de l'établissement et planification des prochaines étapes de rédaction et révision du plan de gestion de crise pour application concrète des savoirs acquis

**Évaluation** : Quiz et étude de cas

**Tarif** : 2 600 € HT  
(hors frais de déplacement)

Éligible aux **financements publics**



## Contact

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

# Coordonner la rédaction de son projet d'établissement / de service

## Version distancielle



### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux internes de la rédaction du projet d'établissement / de service
- Définir le sommaire de son projet d'établissement / de service
- Choisir la méthode d'implication des parties prenantes et le mode de rédaction du projet
- Construire le rétroplanning de rédaction de son projet d'établissement / de service

### Programme général

- Le **cadre réglementaire** autour du projet d'établissement / de service
  - Obligations de conception du projet
  - Contenu obligatoire
  - Obligations de diffusion du projet
- Le **Manuel HAS** et le projet d'établissement / de service
- Le fond et la forme de votre projet : qui va le lire et pour y trouver quoi ?

**Travaux pratiques** : élaboration du sommaire du projet + choix du formalisme

- L'implication des parties prenantes : sur quels sujets et comment ?
- La période de votre projet d'établissement : 5 ans ou moins ?

**Travaux pratiques** : choix des méthodes de travail + construction du retro-planning

**Durée** : 4 heures

**Public cible** : direction, encadrement et professionnels en charge de la conception et de la mise à jour du Projet d'établissement / de service

**Prérequis** : aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

**Modalités** :

- Formation déployable en **distanciel** (synchrone)
- Groupe de 8 apprenants maximum.

**Approche pédagogique** :

- Exposé et questionnement didactique,
- Application concrète des savoirs acquis : sommaire du projet et rétroplanning de rédaction

**Évaluation** : Choix des méthodes et construction du retroplanning

**Tarif** : 600 € HT

Éligible aux **financements publics**

### Contact



Mme Sylvie HENRY-ESPARGILLERE  
06 13 77 96 73  
[sylvie@conseilqualite.com](mailto:sylvie@conseilqualite.com)

# Coordonner la rédaction de son projet d'établissement / de service

## Version présentielle



### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux internes de la rédaction du projet d'établissement / de service
- Définir le sommaire de son projet d'établissement / de service
- Choisir la méthode d'implication des parties prenantes et le mode de rédaction du projet
- Construire le rétroplanning de rédaction de son projet d'établissement / de service

### Programme général

- Le **cadre réglementaire** autour du projet d'établissement / de service
  - Obligations de conception du projet
  - Contenu obligatoire
  - Obligations de diffusion du projet
- Le **Manuel HAS** et le projet d'établissement / de service
- Le fond et la forme de votre projet : qui va le lire et pour y trouver quoi ?

**Travaux pratiques** : élaboration du sommaire du projet + choix du formalisme

- L'implication des parties prenantes : sur quels sujets et comment ?
- La période de votre projet d'établissement : 5 ans ou moins ?

**Travaux pratiques** : choix des méthodes de travail + construction du retro-planning

**Durée** : 4 heures

**Public cible** : direction, encadrement et professionnels en charge de la conception et de la mise à jour du Projet d'établissement / de service

**Prérequis** : aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

### Modalités

- Formation déployable en **présentiel** (dans vos locaux)
- Groupe de 10 apprenants maximum.

### Approche pédagogique

- Exposé et questionnement didactique,
- Application concrète des savoirs acquis : sommaire du projet et rétroplanning de rédaction

**Évaluation** : Choix des méthodes et construction du retroplanning

**Tarif** : 600 € HT  
(hors frais de déplacement)

Éligible aux **financements publics**

### Contact



Mme Sylvie HENRY-ESPARGILLERE  
06 13 77 96 73  
[sylvie@conseilqualite.com](mailto:sylvie@conseilqualite.com)

# Mener son audit annuel HACCP

## Version distancielle



### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les principes HACCP
- Identifier les points critiques HACCP de sa cuisine collective
- Organiser et mener l'audit annuel HACCP de sa cuisine collective

### Programme général

#### SESSION 1 : Partie théorique (60%)

- HACCP et risque sanitaire (TIAC)
- Les principes de l'HACCP et la notion de points critiques
- L'organisation d'un audit interne HACCP
  - Préparation (évaluation planifiée ou inopinée)
  - Réalisation (marche en avant et grille d'évaluation)
  - Rédaction et communication des conclusions
- Le suivi des réponses apportées :
  - Définition et priorisation des actions correctives
  - Point de situation à date jalons avec éléments de preuves

#### Outils

- Grille d'audit interne HACCP
- Exemple de dossier de réponse à une inspection DDPP

**Important :** les participants doivent réaliser un audit interne HACCP lors de l'intersession et renseigner un questionnaire REX remis à l'issue de la première demi-journée

#### SESSION 2 : Partie pratique (40%) : Retour d'expérience exercice intersession

- Analyse des questionnaires REX
  - Conclusion de la mission d'audit
  - Identification des facilités et difficultés rencontrées
  - Réponses aux questions

**Durée :** 7 heures, composées de 2 demi-journées espacées de 20 jours (4h d'approche théorique puis 3h de retour d'expérience à la suite de l'intersession)

**Public cible :** Direction ESSMS - Chef de cuisine - Responsable hôtelier

**Prérequis :** aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

#### Modalités :

- Formation déployée en distanciel (synchrone)
- Groupe de 10 apprenants maximum.

#### Approche pédagogique :

- Exposé et questionnement didactique,
- Exercice intersession pour application concrète des savoirs acquis.

**Évaluation :** Quiz et exercice intersession

**Tarif :** 1 550 € HT

Éligible aux **financements publics**

### Contact



Mme Sylvie HENRY-ESPARGILLERE  
06 13 77 96 73  
[sylvie@conseilqualite.com](mailto:sylvie@conseilqualite.com)

# Mener son audit annuel HACCP

## Version présentielle



### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les principes HACCP
- Identifier les points critiques HACCP de sa cuisine collective
- Organiser et mener l'audit annuel HACCP de sa cuisine collective

### Programme général

#### Partie théorique (50%)

- HACCP et risque sanitaire (TIAC)
- Les principes de l'HACCP et la notion de points critiques
- L'organisation d'un audit interne HACCP
  - Préparation (évaluation planifiée ou inopinée)
  - Réalisation (marche en avant et grille d'évaluation)
  - Rédaction et communication des conclusions
- Le suivi des réponses apportées :
  - Définition et priorisation des actions correctives
  - Point de situation à date jalons avec éléments de preuves

#### Outils

- Grille d'audit interne HACCP
- Exemple de dossier de réponse à une inspection DDPP

#### Partie pratique (50%) :

- **Étude de cas** : Réalisation d'un audit HACCP :
  - Préparation
  - Réalisation (cuisine du site d'accueil)
  - Rédaction des premières conclusions
- Retour d'expérience à chaud :
  - Conclusion de la mission d'audit
  - Identification des facilités et difficultés rencontrées
  - Réponses aux questions

**Durée** : 7 heures (1 journée)

**Public cible** : Direction ESSMS - Chef de cuisine - Responsable hôtelier

**Prérequis** : aucun

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 préciser vos besoins dès le premier contact.

#### Modalités :

- Formation déployée en **présentiel** (dans vos locaux)
- Groupe de 10 apprenants maximum.

#### Approche pédagogique :

- Exposé et questionnement didactique
- Étude de cas : auto-évaluation HACCP sur site pour application concrète des savoirs acquis

**Évaluation** : Quiz et étude de cas

**Tarif** : 1 550€ HT  
(hors frais de déplacement)

Éligible aux **financements publics**

### Contact



Mme Sylvie HENRY-ESPARGILLERE  
06 13 77 96 73  
[sylvie@conseilqualite.com](mailto:sylvie@conseilqualite.com)