



Qualité & Risques
Secteur médico-social

CATALOGUE DE FORMATION



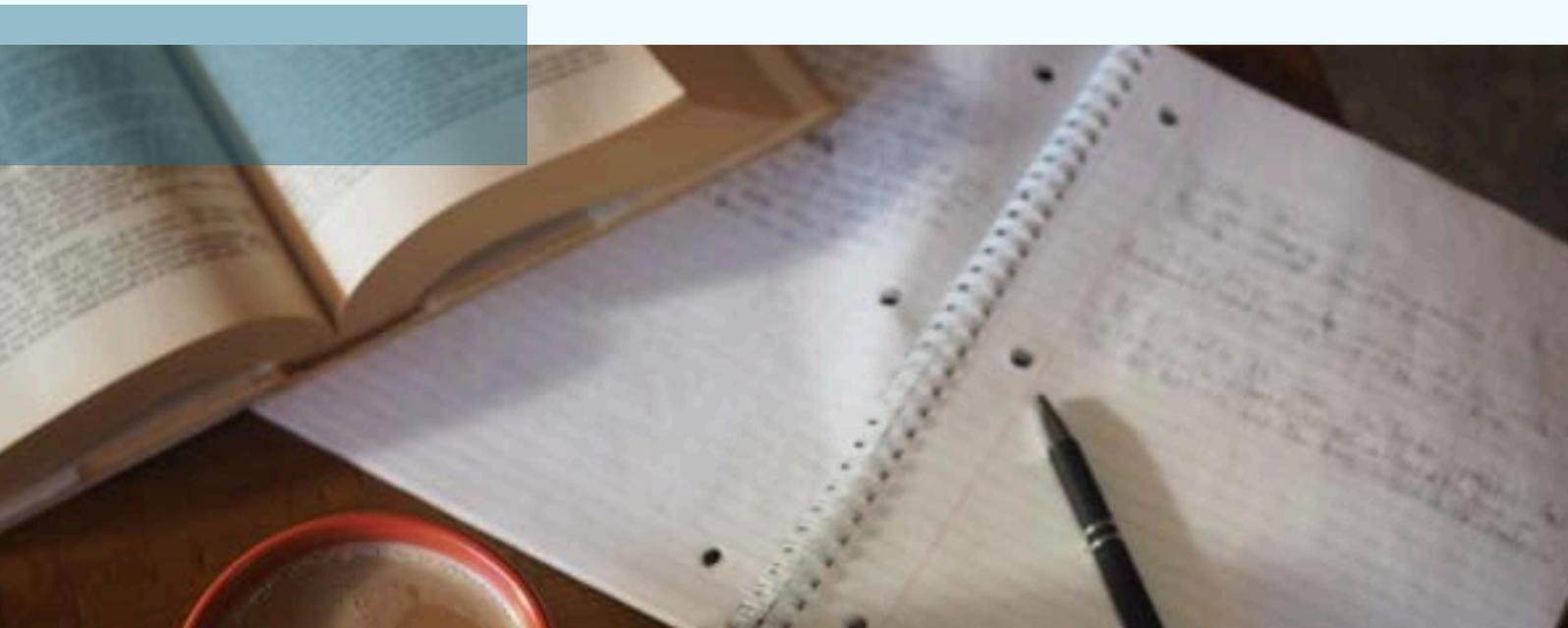
2024-2025



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**
- Concevoir son **DUERP**
- 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 vosre 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
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 questionnaire 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

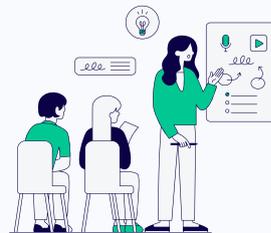
Contact



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 « évènements indésirables » et « réclamations »,
- 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 questionnaire 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 : 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 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 : 2 600 € 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 évènements indésirables

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

L'exercice intersession est construit selon vos besoins

Exemple d'exercices intersession :

- Construction des circuits « évènement 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, événement indésirable : définitions
- Le recueil et le traitement des réclamations et plaintes
- Le recueil et le traitement des événements indésirables

L'étude de cas est construite selon vos besoins

Exemple d'étude de cas :

- Rédaction des procédures « événement 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 modulaire

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 modulaire, 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



9h-12h30

Déroulement d'une visite d'évaluation

- Rappel : la place de l'évaluation dans votre démarche qualité
- Le manuel HAS : vocable, méthodes d'évaluation, système de cotation
- Focus sur l'audit système

La mise en situation (45') 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 une évaluation (méthodes de questionnaire, observations...)
- Comprendre les 9 thématiques du référentiel HAS et les attendus dans les pratiques professionnelles et l'organisation

Programme général



13h30-16h30

- Le **sens de la démarche qualité** et la place de l'évaluation
- Le **manuel HAS** : vocable, méthodes d'évaluation, système de cotation
 - Focus sur le traceur ciblé
- Les attendus de la HAS en **9 thématiques**

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
- Activité ludique autour des 9 thématiques

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 questionnaire didactique
- Jeux de rôles

Évaluation : Quiz et mise en situation

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

Éligible 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 ?"



16h30-17h

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

- Connaître 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

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

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.

Évaluation : Quiz, analyse critique du CVS et exercice intersession

Tarif : 1 550 € HT

Éligible aux **financements publics**

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

- Connaître 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 modulaire

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 : 1 550 € 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

- 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'appropriier 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 modulaire

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 modulaire, 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

Concevoir son D.U.E.R.P Version distancielle



Objectifs pédagogiques

- Connaître les obligations réglementaires autour du DUERP,
- Comprendre les enjeux internes de la prévention des risques professionnels,
- Maîtriser les méthodes et outils permettant :
 - De définir des unités de travail,
 - De lister et analyser les risques professionnels,
 - 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 général

Première session : Partie théorique (60%)

- La définition du mot « risque »
- La notion de « risque professionnel »,
- Le cadre réglementaire,
- Le processus de réalisation d'un DUERP,
- L'identification des unités de travail,
- Les différents risques professionnels :
 - La méthode de qualification des risques,
 - Les 3 niveaux de gestion des risques professionnels : primaire, secondaire, tertiaire,
- La rédaction du DUERP : fond et forme,
- Le risque psychosocial : facteurs de risques et méthodes d'évaluation,
- La diffusion du DUERP et la sensibilisation des professionnels,
- La réévaluation des risques et la mise à jour du DUERP.

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

- Animation de groupes d'analyse des risques professionnels pour chaque unité de travail
- Construction d'un PAPRIACT conforme à la réglementation
- Analyse des accidents du travail des 12 derniers mois et mise à jour du DUERP
- Construction et déploiement d'un dispositif d'analyse des risques psycho-sociaux

Deuxième session : Retour d'expérience (40%) Étude de cas concrète

- 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 (4h d'approche théorique puis 3h de retour d'expérience à la suite de l'intersession)

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

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 D.U.E.R.P Version présentielle



Objectifs pédagogiques

- Connaître les obligations réglementaires autour du DUERP,
- Comprendre les enjeux internes de la prévention des risques professionnels,
- Maîtriser les méthodes et outils permettant :
 - De définir des unités de travail,
 - De lister et analyser les risques professionnels,
 - 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 général

Partie théorique (50%)

- La définition du mot « risque »
- La notion de « risque professionnel »,
- Le cadre réglementaire,
- Le processus de réalisation d'un DUERP,
- L'identification des unités de travail,
- Les différents risques professionnels :
 - La méthode de qualification des risques,
 - Les 3 niveaux de gestion des risques professionnels : primaire, secondaire, tertiaire,
- La rédaction du DUERP : fond et forme,
- Le risque psychosocial : facteurs de risques et méthodes d'évaluation,
- La diffusion du DUERP et la sensibilisation des professionnels,
- La réévaluation des risques et la mise à jour du DUERP.

Partie pratique (50%)

L'étude de cas est construite selon vos besoins

Exemples d'étude de cas :

- Analyse du DUERP de l'établissement > présentation du plan à l'équipe de direction : préparation et jeu de rôle,
- Conception du DUERP de l'établissement > Présentation du plan de conception au CSE : préparation et jeu de rôle.

Durée : 14 heures (2 jours consécutifs)
Formation modulable

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

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 DUERP de l'établissement ou rédaction d'un plan de conception (si aucun DUERP) 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

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

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