

ETABLISSEMENTS SOCIAUX  
ET MEDICO-SOCIAUX

# Catalogue de formation 2023

Version 1 - mars 2023



Le Neo 2 - bâtiment A  
12 rue Denis Papin  
59650 Villeneuve d'Ascq



06.16.19.76.07



[Ceos.consult@outlook.com](mailto:Ceos.consult@outlook.com)  
[www.ceosconsult.fr](http://www.ceosconsult.fr)



N° SIRET : 89261307600017 - N° TVA intracommunautaire : FR10892613076 - N° d'organisme de formation auprès de la Préfecture du Nord : 32 59 10491 59

# FORMEZ VOS EQUIPES !!!

Céos'Consult vous propose des formations spécifiques et personnalisées liées au contexte de votre entreprise. Du management de la qualité à la gestion des risques, développez les compétences de vos équipes ! Notre ambition : accompagner vos collaborateurs dans le développement de leurs compétences afin de rester innovant et performant.

# Comment appliquer le nouveau référentiel HAS en ESSMS ?

- **Durée** : 7 heures
- **Prérequis** : Aucun
- **Formateur** : Consultant spécialisé en qualité en ESSMS

**Objectifs : Appliquer le référentiel HAS dans votre établissement / service**

- Comprendre les 9 thématiques
- Comprendre le fonctionnement du référentiel et les nouvelles modalités d'évaluation

- **Méthodes mobilisées** : Documents supports de formation projetés / Exposés théoriques / Etude de cas concrets / Kahoot / Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- **Modalités d'évaluation** : Feuilles de présence / Questions orales ou écrites (QCM) / Mises en situation / Formulaires d'évaluation de la formation / jeux de rôles

Version 2 - Septembre 2022



Céos'Consult

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

**Appréhender le contexte réglementaire** : Code de l'Action Sociale et des Familles / Code de la Santé Publique / Loi du 24 juillet 2019 / Référentiel HAS

**Décrypter les exigences des chapitres 1, 2 et 3 au travers les 9 thématiques du référentiel** : Bienveillance et éthique (chap. 1, 2, 3), Droits de la personne accompagnée (chap. 1, 2, 3), Expression et participation de la personne accompagnée (chap. 1, 2, 3), Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement (chap. 1, 2, 3), Accompagnement à l'autonomie (chap. 1, 2, 3), Accompagnement à la santé (chap. 1, 2, 3), Continuité et fluidité des parcours (chap. 1, 2), Politique ressources humaines (chap. 3), Démarche qualité et gestion des risques (chap. 3)

**Comprendre le Manuel d'évaluation** : Niveau d'exigences / Eléments d'évaluation

**Appréhender les 3 méthodes d'évaluation en faire le lien avec les chapitres** : l'accompagné traceur, le traceur ciblé, l'audit système

Venez découvrir le Manuel HAS à travers l'expérience de vie de John, personne accompagnée, et Suzanne, Directrice



Le Neo 2 - bâtiment A  
12 rue Denis Papin  
59650 Villeneuve d'Ascq



06.16.19.76.07



[Ceos.consult@outlook.com](mailto:Ceos.consult@outlook.com)  
[www.ceosconsult.fr](http://www.ceosconsult.fr)



# Comment décliner la thématique "Bienveillance et éthique" au sein de ma structure?

- **Durée** : 14 heures
- **Prérequis** : Aucun
- **Formateur** : Consultant spécialisé en qualité en ESSMS

**Objectifs** : Appliquer de manière opérationnelle la thématique "bienveillance et éthique" du référentiel HAS dans votre établissement / service

- Comprendre les référentiel et son articulation
- Ressortir les valeurs de ma structure en termes de bienveillance et éthique

- **Méthodes mobilisées** : Documents supports de formation projetés / cartes DIXIT / Analyse des pratiques / Débat / Création d'un jeu de l'oie / Création de questionnaires pour la structure / Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- **Modalités d'évaluation** : Feuilles de présence / Questions orales ou écrites (QCM) / Mises en situation / Formulaire d'évaluation de la formation / jeux de rôles

Version 2 - Février 2023



## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

**Appréhender le contexte réglementaire** : Code de l'Action Sociale et des Familles / Code de la Santé Publique / Loi du 24 juillet 2019 / Référentiel HAS

**Comprendre le Manuel d'évaluation** : Niveau d'exigences / Eléments d'évaluation

**Appréhender les 3 méthodes d'évaluation en faire le lien avec les chapitres** : l'accompagné traceur, le traceur ciblé, l'audit système

**Décrypter les exigences des chapitres 1, 2 et 3 au travers la thématique " Bienveillance et éthique"**

**Ressortir les valeurs de l'association** : rédaction de la charte de bienveillance et y associer les cas concrets de ma structure / construire sa stratégie Bienveillance / faire le lien avec le projet associatif

**Mettre en œuvre la démarche qualité au sein de ma structure à travers les valeurs "bienveillantes"**: comment bien communiquer ? Comment emmener les équipes dans la démarche ?



Le Neo 2 - bâtiment A  
12 rue Denis Papin  
59650 Villeneuve d'Ascq



06.16.19.76.07



[Ceos.consult@outlook.com](mailto:Ceos.consult@outlook.com)  
[www.ceosconsult.fr](http://www.ceosconsult.fr)



# Mener les méthodes d'évaluation en ESSMS : Accompagné traceur, Traceur Ciblé et audit système

- **Durée** : 21 heures
- **Prérequis** : Connaître les bases d'une démarche qualité
- **Formateur** : Consultant spécialisé en qualité en ESSMS

**Objectifs** : Maitriser les outils « Traceur ciblé » « Accompagné traceur » et "Audit système"

- Comprendre les nouvelles méthodes d'évaluation
- Avoir une posture d'évaluateur
- Savoir recueillir les données et les exploiter

- **Méthodes mobilisées** : Documents supports de formation projetés / Exposés théoriques / Etude de cas concrets / Jeux de rôles / Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- **Modalités d'évaluation** : Feuilles de présence / Questions orales ou écrites (QCM) / Mises en situation / Formulaire d'évaluation de la formation

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Appréhender le contexte règlementaire : Code de l'Action Sociale et des Familles / Code de la Santé Publique / Loi du 24 juillet 2019 / Référentiel HAS

Comprendre la démarche qualité dans les ESSMS : Evaluation (interne et externe ?) / Les 3 niveaux d'évaluation / Les thématiques abordés dans le nouveau référentiel HAS ?

Avoir une posture d'évaluateur : Structurer une relation positive, donner envie de collaborer, être neutre, écouter sans interpréter

Conduire une évaluation « Accompagné traceur » : préparation de l'évaluation, consentement de la personne accompagnée, conduite de l'évaluation et recueil des données, analyse des données et identification des écarts

→ Mise en pratique : réalisation pratique des entretiens avec la personne accompagnée et l'équipe

Conduire une évaluation « Traceur ciblé » : conduite de l'évaluation et recueil des données, analyse des données et identification des écarts

→ Mise en pratique : réalisation des entretiens avec l'équipe et la gouvernance

Conduire une évaluation « Audit Système » : place des processus / Mener un pré-audit documentaire / Préparer son guide d'entretien / Animer la réunion d'ouverture / Maitriser le questionnement / Recueillir des preuves / Prendre des notes / Synthétiser et identifier les écarts / Préparer la synthèse de l'audit / Réaliser la restitution en réunion de clôture

Améliorer ses processus : exploitation des résultats des évaluations, articulation avec le programme d'action qualité

Version 3 - février 2023



Céos'Consult



Le Neo 2 - bâtiment A  
12 rue Denis Papin  
59650 Villeneuve d'Ascq



06.16.19.76.07



[Ceos.consult@outlook.com](mailto:Ceos.consult@outlook.com)

[www.ceosconsult.fr](http://www.ceosconsult.fr)



# Mener les évaluations « Traceur Cibléd » et « Accompagné traceur »

- **Durée** : 14 heures
- **Pré requis** : Connaitre les bases d'une démarche qualité
- **Formateur** : Consultant spécialisé en qualité en ESSMS

**Objectifs** : Maitriser les outils « Traceur ciblé » et « Accompagné traceur »

- Comprendre les nouvelles méthodes d'évaluation
- Avoir une posture d'évaluateur
- Savoir recueillir les données et les exploiter

- **Méthodes mobilisées** : Documents supports de formation projetés / Exposés théoriques / Etude de cas concrets / Jeux de rôles / Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- **Modalités d'évaluation** : Feuilles de présence / Questions orales ou écrites (QCM) / Mises en situation / Formulaires d'évaluation de la formation

Version 2 - Septembre 2022



Céos'Consult

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Appréhender le contexte réglementaire : Code de l'Action Sociale et des Familles / Code de la Santé Publique / Loi du 24 juillet 2019 / Référentiel HAS

Comprendre la démarche qualité dans les ESSMS : Evaluation (interne et externe ?) / Les 3 niveaux d'évaluation / Les thématiques abordés dans le nouveau référentiel HAS ?

Conduire une évaluation « Traceur ciblé » : positionnement du traceur ciblé dans le processus d'évaluation, conduite de l'évaluation et recueil des données, analyse des données et identification des écarts

→ Mise en pratique : réalisation des entretiens avec l'équipe et la gouvernance, consultation d'autres documents et d'observations.

Conduire une évaluation « Accompagné traceur » : préparation de l'évaluation, consentement de la personne accompagnée, conduite de l'évaluation et recueil des données, analyse des données et identification des écarts

→ Mise en pratique : réalisation pratique des entretiens avec la personne accompagnée et l'équipe, de la consultation du dossier du patient et des observations pendant les entretiens

Améliorer ses processus : exploitation des résultats des évaluations, articulation avec le programme d'action qualité



Le Neo 2 - bâtiment A  
12 rue Denis Papin  
59650 Villeneuve d'Ascq



06.16.19.76.07



[Ceos.consult@outlook.com](mailto:Ceos.consult@outlook.com)  
[www.ceosconsult.fr](http://www.ceosconsult.fr)



# Mener un audit système dans son ESSMS

- **Durée** : 14 heures
- **Prérequis** : Connaitre les bases d'une démarche qualité
- **Formateur** : Consultant spécialisé en qualité en ESSMS

## Objectifs : Mener des audits internes

- Comprendre le fonctionnement d'un audit système
  - Préparer un audit système
  - Réaliser un audit système
- Mettre en place un plan d'action suite à un audit

- **Méthodes mobilisées** : Documents supports de formation projetés / Exposés théoriques / Etude de cas concrets / Jeux de rôles / Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- **Modalités d'évaluation** : Feuilles de présence / Questions orales ou écrites (QCM) / Mises en situation / Formulaires d'évaluation de la formation

Version 2 - Septembre 2022



Céos'Consult

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Appréhender le contexte réglementaire : Code de l'Action Sociale et des Familles / Code de la Santé Publique / Loi du 24 juillet 2019 / Référentiel HAS

Comprendre la notion d'audit : Définition / Place de l'audit dans la démarche qualité / Différents type d'audits / Audit système et traceur ciblé / Démarche globale de l'audit

Avoir une posture d'auditeur : Structurer une relation positive avec les audités : leur donner envie de collaborer ; être neutre ; écouter sans interpréter ; savoir éviter les conflits

Planifier les audits

Préparer l'audit : Audit système et processus / Identifier les critères d'audit / Mener un pré-audit documentaire / Préparer son guide d'entretien

Conduire un audit : Animer la réunion d'ouverture / Maîtriser le questionnement / Recueillir des preuves / Prendre des notes / Synthétiser et identifier les écarts / Préparer la synthèse de l'audit / Réaliser la restitution en réunion de clôture

Piloter l'après audit : Rédiger son rapport d'audit / Formaliser des préconisations / Accompagner à la construction du plan d'action / Actualiser les processus



Le Neo 2 - bâtiment A  
12 rue Denis Papin  
59650 Villeneuve d'Ascq



06.16.19.76.07



[Ceos.consult@outlook.com](mailto:Ceos.consult@outlook.com)

[www.ceosconsult.fr](http://www.ceosconsult.fr)



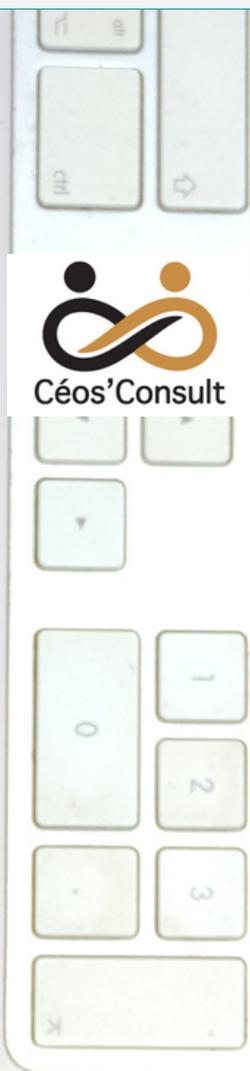
# Devenir Référent Qualité

- **Durée** : 3 jours
- **Prérequis** : Aucun
- **Formateur** : Consultant spécialisé en qualité en ESSMS

**Gérer un système qualité en ESSMS :**  
Maitriser les outils qualité  
Mettre en œuvre une approche processus  
Utiliser la Gestion des risques pour améliorer son système

- **Méthodes mobilisées** : Documents supports de formation projetés / Exposés théoriques / Etude de cas concrets / Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- **Modalités d'évaluation** : Feuilles de présence / Questions orales ou écrites (QCM) / Mises en situation / Formulaires d'évaluation de la formation

Version 2 - Septembre 2022



## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

- **Jour 1**
  - Comprendre les exigences réglementaires
  - Utiliser les outils qualité
- **Jour 2**
  - Mettre en place un système adapté à sa structure
  - Rédiger sa cartographie des processus
  - Structurer tous les éléments de la démarche qualité autour des processus
- **Jour 3**
  - Mener une approche processus par les risques
  - Mettre en place un recueil des événements indésirables intuitif
  - Mener une analyse et mettre en place des actions d'amélioration

*Les journées peuvent être réalisées indépendamment les unes des autres*



Le Neo 2 - bâtiment A  
12 rue Denis Papin  
59650 Villeneuve d'Ascq



06.16.19.76.07



[Ceos.consult@outlook.com](mailto:Ceos.consult@outlook.com)  
[www.ceosconsult.fr](http://www.ceosconsult.fr)



## JOUR 1

Appréhender le contexte réglementaire : Code de l'Action Sociale et des Familles / Code de la Santé Publique / Décret du 5 novembre 2016 / Arrêté du 28 novembre 2016 / Loi du 24 juillet 2019 / Référentiel HAS

Comprendre la démarche qualité dans les ESMS : Evaluation (interne et externe ?) / Les 3 niveaux d'évaluation / Les thématiques abordés dans le nouveau référentiel HAS

Comprendre le fonctionnement d'un Système de Management de la Qualité : Historique de la Démarche Qualité / Amélioration Continue de la Qualité (Roue de Deming) / Politique Qualité / Place de la Gestion des risques

Structurer son Système Qualité : Cartographie des processus / Cartographie des risques / Gestion documentaire (structurer sa gestion documentaire & rédiger un document qualité utile, utilisable et utilisé) / Gestion des Evènements Indésirables

Evaluer son Système Qualité : Place de l'audit interne / Indicateurs / Tableau de bord

Faire évoluer son Système Qualité : Programme d'action Qualité / Communication avec les équipes

## JOUR 2

Comprendre la notion de processus : Fonctionnement d'un processus / Clients internes et externes / Avantages du management par processus

Rédiger sa cartographie de processus : Différents types de processus / Interactions entre les processus

Rédiger la carte d'identité des processus : Pilote de processus / Objectif du processus / Données d'entrée et données de sorties / Etapes du processus / Indicateurs de suivi (et leur intégration dans un tableau de bord) / Lien entre Processus et Gestion documentaire

Analyser les risques associés aux processus : Identifier les risques (ISHIKAWA) / Caractériser les risques (AMDEC) / Alimenter son plan d'action qualité

Faire vivre ses processus : Lien entre Processus et Gestion des évènements indésirables / Mener une Revue de Processus

## JOUR 3

Comprendre la place de la gestion des risques dans la démarche qualité et dans la stratégie de l'établissement : Politique Qualité et Gestion des risques / Qu'est-ce qu'un évènement indésirable (EI) ? / Intérêts des déclarations et des Comités de Retour d'Expériences (REX)

Mettre en place le recueil de EI : Charte d'incitation à la déclaration / Création d'une fiche de déclaration / Sensibilisation du personnel / Organisation des REX

Mener une analyse systémique : Outils d'analyse des causes profondes (ORION, ISHIKAWA, 5P, ...) / Analyse des barrières « défaillantes » / Plan d'action

Communiquer sur le retour d'expériences auprès des parties prenantes : Comment communiquer ? / Mise en commun des REX au sein d'un établissement multisites

# Mettre en place le Management par les Processus

- **Durée** : 7 heures
- **Prérequis** : Connaitre les bases d'une démarche qualité
- **Formateur** : Consultant spécialisé en qualité en ESSMS

**Objectifs : Organiser son système Qualité par processus**

- Rédiger sa cartographie
- Structurer tous les éléments de la démarche qualité autour des processus
- Mener une approche par les risques
- Préparer les audits système

- **Méthodes mobilisées** : Documents supports de formation projetés / Exposés théoriques / Etude de cas concrets / Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- **Modalités d'évaluation** : Feuilles de présence / Questions orales ou écrites (QCM) / Mises en situation / Formulaires d'évaluation de la formation

Version 2 - Janvier 2023



## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Appréhender le contexte réglementaire : Code de l'Action Sociale et des Familles / Code de la Santé Publique / Loi du 24 juillet 2019 / Référentiel HAS

Comprendre la notion de processus : Fonctionnement d'un processus / Clients internes et externes / Avantages du management par processus

Rédiger sa cartographie de processus : Différents types de processus / Interactions entre les processus

Rédiger la carte d'identité des processus : Pilote de processus / Objectif du processus / Données d'entrée et données de sorties / Etapes du processus / Indicateurs de suivi (et leur intégration dans un tableau de bord) / Lien entre Processus et Gestion documentaire

Analyser les risques associés aux processus : Identifier les risques (ISHIKAWA) / Caractériser les risques (AMDEC) / Alimenter son plan d'action qualité

Comprendre le lien entre processus et audit système : Définition de l'audit système / Audit système vs Approche processus



Le Neo 2 - bâtiment A  
12 rue Denis Papin  
59650 Villeneuve d'Ascq



06.16.19.76.07



[Ceos.consult@outlook.com](mailto:Ceos.consult@outlook.com)

[www.ceosconsult.fr](http://www.ceosconsult.fr)

