



# PRAXIS - RÉFÉRENT/RESPONSABLE QUALITÉ EN ESSMS

Satisfaction

5/5

Atteinte des  
objectifs

5/5

Parcours Métier validé par un Jury d'experts

Publié le 2025/09/15

Réf. G1547

8 jours  
56h

## CHOISISSEZ CE PARCOURS POUR :

- Définir, piloter et évaluer la mise en œuvre de la politique et du programme d'action qualité de sa structure
- Garantir la conformité aux référentiels par rapport aux recommandations et aux réglementations en vigueur, en relation avec les clients et les fournisseurs
- Définir et assurer le déploiement opérationnel de la gestion des risques

### ► Praxis (nf, d'origine grecque) :

ce mot signifiant «action» désigne l'ensemble des activités humaines susceptibles de transformer le milieu naturel ou de modifier les rapports sociaux.

## PUBLIC

Le cycle s'adresse aux personnes d'établissements et services sociaux et médico-sociaux (EHPAD, MAS, CSAPA, IME, ESAT, Foyer d'hébergement, etc.) souhaitant devenir référent qualité

## ACCESSIBILITÉ PSH

Afin d'étudier les mesures nécessaires à mettre en œuvre : adaptations pédagogiques et aménagements adéquats, contactez notre Référente Handicap/PSH : [sylvie.liot@cneh.fr](mailto:sylvie.liot@cneh.fr)

## PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

## ELIGIBILITÉ FORMATION

Formation éligible au Plan de Formation Continue de l'établissement, ANFH et OPCO

## COORDINATEUR.TRICE



**Anna de Sa**

Responsable de l'offre Stratégie et Coopération du  
Pôle Médico-Social du CNEH  
06 62 02 40 54 / [anna.desa@cneh.fr](mailto:anna.desa@cneh.fr)

## ASSISTANT.E

**Karima Boumahdaf**

Assistante Praxis, adjointe responsable forma-  
tion du CNEH  
01 41 17 15 68 / [karima.boumahdaf@cneh.fr](mailto:karima.boumahdaf@cneh.fr)

**► MODULE 1 : Structurer une démarche qualité pérenne (3 jours)**

- Comprendre les principes de l'amélioration continue de la qualité
- Appréhender la réglementation et le nouveau dispositif HAS d'évaluation de la qualité des ESSMS
- Etablir un diagnostic complet de sa situation par le biais de l'auto évaluation
- Proposer les orientations qualité pertinentes et les valoriser

**► Atelier 1 : Les principes de l'amélioration de la qualité**

- La définition de la qualité
- Les exigences réglementaires. Les étapes fondatrices de l'évaluation
- Les enjeux de la démarche qualité pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux
- Les apports de la qualité au niveau institutionnel
- La démarche qualité : les 7 principes de management de la qualité
  - orientation client
  - responsabilité de la direction
  - implication des professionnels
  - amélioration
  - prise de décisions fondées sur les preuves
  - management des relations avec les parties intéressées
  - approche processus
- Le pilotage et la structuration de la démarche
  - les acteurs externes : la HAS, les tutelles (conseil départemental, ARS)
  - le schéma de gouvernance interne. Comité de pilotage de la qualité
  - le rôle et les missions du référent qualité
  - la qualité l'affaire de tous

**► Méthodes pédagogiques**

- Appréhension concrète des points clefs des textes réglementaires
- Travail sur l'organigramme hiérarchique et fonctionnel de la qualité au sein d'un établissement et service social et médico-social

**► Atelier 2 : Le nouveau dispositif HAS d'évaluation de la qualité**

- Les changements induits par le nouveau dispositif d'évaluation
- La structuration du manuel HAS des ESSM
- Les orientations stratégiques
- Les thématiques et les objectifs évalués
- L'évaluation interne :
  - qu'est-ce qui change ?
  - comment l'appréhender ? Le lien avec l'évaluation interne déjà menée précédemment ?
  - travail sur la boîte à outils
  - quel pilotage de la démarche ?
  - réflexion sur la feuille de route de l'établissement : entre aujourd'hui et la venue de l'organisme accrédité

**► Méthodes pédagogiques**

- Ateliers pratiques d'élaboration de son rétroplanning de préparation de la visite de l'organisme accrédité
- Remise d'une boîte à outils

**► Atelier 3 : Les nouvelles modalités de visite dans le cadre de l'évaluation HAS des ESSMS**

- Les accompagnés traceurs
- Les traceurs ciblés
- Les audits système

- Les observations
- Les différentes sources d'information permettant de mener son auto évaluation

**► Méthodes pédagogiques**

- Ateliers pratiques de réalisation
- Remise d'une boîte à outils

**Atelier 4 : La politique d'amélioration de la qualité**

- Identifier et comprendre les priorités
  - l'identification des objectifs de la politique
  - les liens avec les attentes du manuel d'évaluation HAS
  - la communication aux équipes et en externe (personnes accompagnées, familles, etc.)
- Donner du sens à la démarche
  - lier la politique institutionnelle avec la démarche qualité. Qualité et CPOM
  - fédérer autour des enjeux prioritaires identifiés
- Les moyens. Les compétences à décliner

**► Méthodes pédagogiques**

- Exemples de politique
- Travail sur les politiques des participants

**Atelier 5 : Le programme d'amélioration de la qualité**

- La méthodologie d'élaboration du programme d'actions
- La communication autour des actions
- Le suivi du programme

**► Méthodes pédagogiques**

- Exemples de programmes d'amélioration
- Brainstorming et processus décisionnel autour d'une problématique d'amélioration

**► MODULE 2 : Outiller sa démarche et évaluer les pratiques (3 jours)**

- Maîtriser la gestion documentaire de l'ESSMS
- Appréhender les méthodes d'évaluation de la qualité et de gestion des risques

**► Atelier 6 : La gestion des documents utiles à la démarche qualité**

- Quelques définitions : procédures, protocoles, modes opératoires, enregistrements, formulaires, etc.
- La définition du périmètre documentaire
- Les documents sources, la bibliographie, les recommandations de bonnes pratiques
- La nomenclature des documents
- Les cycles de vie des documents de la création à la destruction
- Les modalités de diffusion des documents qualité
- Les modalités de révision
- Les + de l'atelier
- Identification des documents attendus par la HAS au niveau de l'évaluation des ESSMS
- Analyse constructive de documents remis par les participants
- Remise de documents clefs

## INTERVENANT.E.S

- Anna de Sa, directeur d'établissement médico-social, consultante pôle Médico-social du CNEH, coordinatrice du parcours
- Rafael Verdejo, directeur du pôle Médico-social du CNEH
- Selon les sessions
- Virginie Lazzarotti, cadre de santé, ingénieur qualité et gestion des risques, consultante CNEH
- Anja Andriamanantena, ingénieur, diplômé en gestion globale des risques et des crises, consultant CNEH
- Cécile Goguet, ingénieur qualité, consultante du CNEH
- Jean-Luc Le Moal, directeur du pôle QualiSanté du CNEH

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Cas pratiques - Retours d'expériences
- Travail en groupe

## EN AMONT DE LA FORMATION

- En amont de la formation le participant renseigne un dossier participant (niveau de connaissance et attentes)

### ► Atelier 7 : La gestion des risques

- Le lien entre démarche qualité et gestion des risques
- Quelques définitions : risque, danger, évènement indésirable, etc.
- La typologie des risques : professionnels, maltraitance, infectieux, épidémiques, sécurité, etc.
- La cartographie des risques
- La fiche de signalement d'évènement indésirable
- Le circuit de la fiche de signalement
- Les modalités d'analyse et de suivi des évènements indésirables
- Le décret du 21 décembre 2016 portant déclaration obligatoire des EIG
- Communiquer et faire le bilan des fiches
- Analyser les évènements indésirables graves
- Le CREX
- La gestion de crises

### ► Méthodes pédagogiques

- Les points clefs
- Analyse d'évènements indésirables
- Questionnaires de connaissances afin d'approfondir les acquis

### ► Atelier 8 : Les méthodes d'évaluation

- L'audit interne, les évaluations de pratiques professionnelles (EPP)
- Les indicateurs
- La mesure de la satisfaction des personnes accompagnées, de l'entourage

### ► Méthodes pédagogiques

- Ateliers pratiques
- Elaboration de grilles et de méthodes d'évaluation

### ► MODULE 3 : Mettre en œuvre les améliorations qui font sens (1 jour)

- Accompagner le changement lié à la dynamique d'amélioration

### ► Atelier 9 : La conduite du changement

- Le mécanisme de la motivation et les logiques d'influence
- Le concept de changement : composantes, mécanismes et typologie
- Les comportements face au changement
- Le rôle de la direction et du référent qualité en matière de conduite du changement

### ► Méthodes pédagogiques

- Des mises en situation concrètes
- Des ateliers de co développement

### ► Atelier 10 : Les modalités de communication

- Les modalités de communication
- Le rôle du référent qualité dans la transmission des informations et des

bonnes pratiques

- Diffuser les éléments essentiels aux équipes
- Développer une communication constructive
- La communication externe

### ► Méthodes pédagogiques

- Cas pratiques
- Retours d'expériences

### # VALIDATION DU PARCOURS (1 jour)

- Le projet professionnel du participant, élaboré durant la formation, porte sur un plan d'actions ou d'amélioration, ou encore sur la création de la fonction - La soutenance devant un jury d'experts du projet professionnel valide le parcours de formation - Clôture du cycle

## SUIVI DE L'EXECUTION ET ASSIDUITÉ

Emargement - Certificat de réalisation à l'issue de la formation (et/ou chaque regroupement)  
Ce programme ne donne pas lieu à un diplôme ou équivalence  
Non finançable par le CPF

## TARIFS NETS DE TAXES

|               |         |
|---------------|---------|
| Adhérents     | 3 550 € |
| Non-adhérents | 3 880 € |

## RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Les supports et outils sont remis à l'apprenant durant la formation au format papier et/ou numérique via une plateforme documentaire

## MODALITÉS DE SATISFACTION

Questionnaire de satisfaction - Evaluation de l'atteinte des objectifs à l'issue de la formation (et/ou à chaque regroupement)

## MODALITÉ

**Durée de formation** 8 jours - 56h

## SESSIONS

|       |                                                                         |
|-------|-------------------------------------------------------------------------|
| Paris | 24, 25, 26 mars 2026<br>et 20, 21, 22 mai 2026<br>et 17, 18 juin 2026   |
| Paris | 28, 29, 30 sept. 2026<br>et 18, 19, 20 nov. 2026<br>et 10, 11 déc. 2026 |

# DEMANDE D'INSCRIPTION

1 bulletin par participant

Référente Handicap CNEH : sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76



PRAXIS - RÉFÉRENT/RESPONSABLE QUALITÉ EN ESSMS

G1547

☐ DU 24/03/2026 AU 18/06/2026 - 8 JOURS - 56 HEURES

☐ DU 28/09/2026 AU 11/12/2026 - 8 JOURS - 56 HEURES

☐

## Responsable de formation\*

☐ Mme ☐ M.

Prénom : .....

Nom : .....

Tél. : .....

E-mail : .....

## Participant\*

☐ Mme ☐ M.

Prénom : .....

Nom : .....

Fonction : .....

Service : .....

Tél. : .....

E-mail : .....

## Établissement\*

Nom : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

### Adresse de facturation (si différente)

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

## Facturation sur Chorus Pro

SIRET de l'établissement (14 chiffres)

Code Service Chorus (SE)

Numéro d'Engagement Juridique (EJ)

Nous collectons des données personnelles vous concernant. Elles sont utilisées par le CNEH pour : Les attestations de présence en formation/les prises en charges financières, envoyées aux financeurs ou employeurs le cas échéant, ces données sont conservées 2 ans puis détruites après règlement de la facture. Le suivi de formation (évaluations, validation des compétences) est tracé dans nos logiciels métiers, ces données sont conservées 5 ans après la formation. Toutes ces données sont utilisées à des fins professionnelles et pour le bon suivi de la formation, elles ne sont en aucun cas cédées à des tiers à des fins commerciales. Le responsable de traitement au CNEH est la DRH par délégation du Directeur général. Le Délégué à la protection des données personnelles peut être contacté au siège du CNEH - 3 rue Danton - 92240 Malakoff - RH@cneh.fr. Conformément au règlement général sur la protection des données personnelles (règlement UE n° 2016/679 du 27 avril 2016), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition pour motif légitime, de limitation et de portabilité aux données qui vous concernent que vous pouvez exercer en vous adressant un mail à RH@cneh.fr. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## EN PRATIQUE

### TARIFS NETS DE TAXE

|                     |         |
|---------------------|---------|
| Tarif adhérents     | 3 550 € |
| Tarif non-adhérents | 3 880 € |

### LIEU

La formation a lieu dans les locaux du CNEH à Paris-Malakoff (accès métro ligne 13).

9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

## CONTACT

### ASSISTANT.E

**Karima Boumahdaf**

Assistante Praxis, adjointe responsable formation du CNEH

01 41 17 15 68 / karima.boumahdaf@cneh.fr

Signature et cachet

Date

Accord du directeur de l'établissement pour la prise en charge financière au titre de la formation continue

\*Tous les champs sont obligatoires