



PRAXIS - RÉFÉRENT CRM SANTÉ

Satisfaction

4.5

Atteinte des
objectifs

4.5

Parcours Métier validé par un Jury d'experts

Publié le 2025/10/13

Réf. E1704

10 jours
70h

CHOISISSEZ CE PARCOURS POUR :

- 10 jours de pratique intensive pour conforter et développer le savoir être et le savoir faire du pilote CRM Santé indispensables à la mise en oeuvre du travail en équipe.
 - Conforter et développer le savoir être et le savoir-faire du pilote CRM Santé, indispensables à la mise en œuvre du travail en équipe
 - Fédérer les équipes sur les enjeux de la démarche qualité sécurité des soins
 - Repérer l'impact des facteurs humains sur la cohésion d'une équipe
 - Identifier les facteurs de réussite qui caractérisent une équipe fiable
 - Se doter de méthodes d'analyses innovantes qui sécurisent les organisations et les parcours de soins
- 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 directeurs, responsables qualité/gestion des risques, directeurs des soins, coordinateurs de la gestion des risques associés aux soins, cadres de santé, personnels soignants

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

PRÉREQUIS

Ne nécessite aucun prérequis

ELIGIBILITÉ FORMATION

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

COORDINATEUR.TRICE



Virginie LAZZAROTTI

Ingénieur qualité et gestion des risques, consultante
du pôle QualiSanté du CNEH
01 41 17 15 37 - virginie.lazzarotti@cneh.fr

ASSISTANT.E

Karima BOUMAHDAF

Assistante Praxis, Adjointe à la responsable de
formation du CNEH
01 41 17 15 68 - karima.boumahdaf@cneh.fr

► **Téléchargez la plaquette pdf (programme détaillé, planning et bulletin d'inscription) en haut d'écran à droite**

► **MODULE 1 (4 jours) - La sécurité des soins intégrée : principes, enjeux du travail en équipe**

- appréhender le positionnement des différents professionnels qui impulsent la démarche qualité sécurité des soins au sein de la structure
- comprendre les liens entre la transformation du système de santé et les attendus de la certification HAS relatifs au travail en équipe

► **Atelier 1 : Contexte et enjeux nationaux**

- Contexte réglementaire
- Qualité, sécurité et pertinence des soins : les axes prioritaires sur le plan National
- La feuille de route du Programme National pour la Sécurité des patients : Focus sur Facteurs Humains et compétences non techniques
- Les exigences de la Certification HAS : nouveautés 2025
- Capitalisation des RETEX Nationaux: focus sur les secteurs de soins dits "sensibles"

► **Atelier 2 : les enjeux de la culture sécurité sur le fonctionnement de l'équipe**

- les évolutions de la sécurité des soins afin de rendre notre écosystème de santé fiable
- quelles définitions de la culture sécurité, de l'équipe et du travail en équipe ?
- comment rendre lisible les différents programmes de sécurité ?
- programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe (PACTE), la gestion des compétences non techniques d'une équipe (Crew Resource Management en Santé), etc. et les attentes de la démarche certification HAS
- réaliser le diagnostic de la culture qualité sécurité des soins de votre équipe
- quelle stratégie mettre en place à l'échelle de la gouvernance ?
- comment piloter la fiabilité, l'efficacité et la sécurité des soins au sein de l'équipe ?

► **Méthodes pédagogiques**

- Débats, échanges à partir de vidéos - Exercice pratique de réalisation du diagnostic qualité, sécurité des soins de la structure - Retours d'expérience

► **Atelier 3 : Le leadership, une capacité à intégrer dans l'animation d'une équipe**

- quelles représentations l'équipe se fait du leader ?
- quelles notions du leadership sont à développer pour fédérer l'équipe autour d'une vision commune de la sécurité en santé ?
- comment développer le potentiel de l'équipe : les compétences non techniques au service de la sécurité des soins ?
- quels outils et quelles méthodes sont efficaces pour animer l'équipe ?
- comment mobiliser l'intelligence collective d'une équipe : se positionner pour gagner en efficacité et en performance
- le leadership : les différents types de leadership
- le positionnement des différents professionnels au sein de la structure
- l'identification des partenaires principaux : identité professionnelle, prisme de lecture des comportements et des attitudes
- les interactions entre les différents corps professionnels

► **Méthodes pédagogiques**

- Animation d'ateliers autour du leadership (saynètes, speed boat, etc)
- Mise en situation avec des outils d'animation d'équipe (mini forum d'échanges, rapport d'étonnement, etc.)

► **MODULE 2 (5 jours) - Le déploiement des outils de sécurisation des pratiques**

- intégrer les outils et les méthodes du travail en équipe dans une perspective d'intelligence collective
- comprendre l'impact du partenariat patient sur la sécurité des soins

► **Atelier 4 : les facteurs humains en santé, quelle considération au sein d'une équipe ?**

- les enjeux du travail en équipe
- les 4 composantes du travail en équipe
- les résultats liés à l'équipe
- les outils à mobiliser pour chaque composante
- la culture sécurité, les bonnes pratiques de sécurité au sein d'une équipe
- le partenariat patient : pratiques collaboratives patient/équipe : concept ou principe de réalité ?
- la communication : quels outils rendent l'équipe fiable ? Sécuriser la communication en situation critique, animer une séquence de briefing et de débriefing, etc. au sein de l'équipe

► **Méthodes pédagogiques**

- Ateliers : jeux de rôles - Partages d'outils - Mise en situation à partir de scénarios identifiés par les participants : animer une séquence de briefing puis de débriefing

► **Atelier 5 : Animer une séquence CRM**

- améliorer la fiabilité de l'équipe en travaillant sur les facteurs humains
- le CRM Santé : pourquoi ? Quels moyens ? Quels buts ? Les prérequis
- le rôle du facilitateur/animateur CRM extérieur à l'équipe
- le rôle des référents CRM au sein de l'équipe
- comment identifier avec l'équipe une problématique de sécurité ?
- comment animer un CRM Santé : du choix de la problématique à la mise en œuvre des actions ?

► **Méthodes pédagogiques**

- Atelier pratique : réalisation d'un diagnostic de fonctionnement de l'équipe - Mises en situation : animation de séquences CRM

► **Atelier 6 : Technique efficace au service du collectif de travail : la simulation en santé**

- choix des techniques de simulation/objectifs de l'équipe
- identification des scénarios
- les étapes d'une séance de simulation
- les axes de progression en équipe : comment animer la séquence de briefing et de débriefing ?

► **VALIDATION DU PARCOURS DE FORMATION (1 jour) - en classe virtuelle**

- élaboration d'un projet professionnel tout au long du cycle : un plan d'actions ou d'amélioration, ou la création de la fonction
- présentation du projet devant un jury d'experts en fin de cycle

INTERVENANT.E.S

- Virginie Lazarrotti, cadre de santé, directrice qualité/gestion des risques, consultante du CNEH
- Un groupe d'experts, spécialistes des facteurs humains

MÉTHODES MOBILISÉES

cf. Programme

EN AMONT DE LA FORMATION

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

Candidature

Validation

Apprentissage

Jury

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	5 000 €
Non-adhérents	5 500 €

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 10 jours - 70h

SESSION.S

Paris	10, 11, 12, 13 mars 2026 et 20, 21, 22 mai 2026 et 16, 17 juin 2026 et 26 juin 2026
-------	--

DEMANDE D'INSCRIPTION

1 bulletin par participant

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



PRAXIS - RÉFÉRENT CRM SANTÉ

E1704

☐ Du 10/03/2026 au 26/06/2026 - 10 jours - 70 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	5 000 €
Tarif non-adhérents	5 500 €

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 à la responsable de 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