CNEH
ÉCOLE DE RÉFÉRENCE
CONSEILLER DE CONFIANCE



PRAXIS
Parcours métiers

Satisfaction
5/5

Atteinte des objectifs
5/5

PRAXIS - RÉFÉRENT/RESPONSABLE QUALITÉ EN ESSMS

Parcours Métier validé par un Jury d'experts

Publié le 2026/03/26

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

PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

ELIGIBILITÉ FORMATION

Eligible au Plan de Formation, ANFH et OPCO - Non finançable au CPF - Autofinancement contacter formation@cneh.fr

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

ASSISTANT.E

Sylvie LIOT
Responsable formation et développement au CNEH
01 41 17 15 76 – formation@cneh.fr

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 26/01/2027 au 30/04/2027 - 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

Sylvie LIOT
Responsable formation et développement au CNEH
01 41 17 15 76 – formation@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

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

MODULE 1 (3 jours) : Structurer une démarche qualité pérenne
• 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 règlementaires. 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 (3 jours) : Outiller sa démarche et évaluer les pratiques
• 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, Directrice d'établissement médico-social, responsable de l'offre Stratégie et Coopération du pôle Médico-Social du CNEH
• Rafael Verdejo, Directeur du pôle Médico-Social du CNEH
• Un Responsable qualité en établissement

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'événements 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 (1 jour) : Mettre en œuvre les améliorations qui font sens
• 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 DE FORMATION (1 jour)
• Elaboration 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

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

SESSION.S

Paris 26, 27, 28 janv. 2027
et 9, 10, 11, 12 mars 2027
et 29, 30 avr. 2027