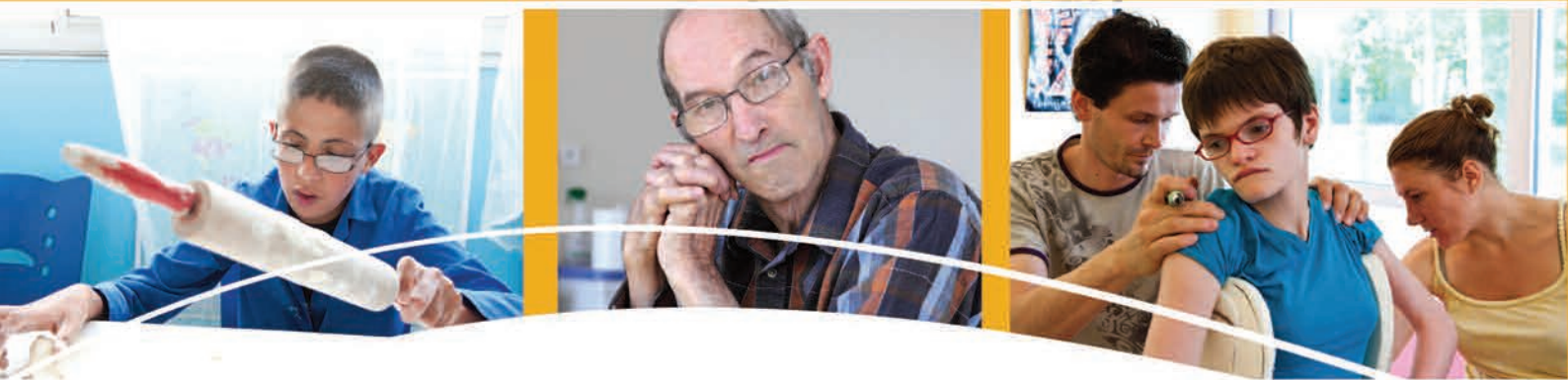


La formation  
DES PROFESSIONNELS  
des établissements et services  
DES PROFESSIONNELS  
La formation



## Accueil et accompagnement

---

### CONNAISSANCE DES PERSONNES HANDICAPÉES MENTALES

Viellissement et prise en charge des personnes handicapées <b>(Nouveau)</b>	56
L'approche du handicap mental	57

### VIE SOCIALE ET CITOYENNETÉ

La mise en œuvre de la participation	57
Animer le conseil de la vie sociale	58
La communication avec les personnes handicapées mentales	58
Elaborer et mettre en œuvre le projet d'accompagnement personnalisé	59
La citoyenneté de la personne handicapée mentale en institution <b>(Nouveau)</b>	59

### VIE QUOTIDIENNE

Alimentation-déglutition	60
Les techniques de manutention du corps humain	60
La vie affective et sexuelle de la personne handicapée mentale	61
De la prévention des maltraitances à la promotion de la bienveillance	61

### TRAVAIL PROTÉGÉ

Approche du handicap mental en Esat	62
La formation des travailleurs d'Esat	62
L'accompagnement des travailleurs d'Esat dans un dispositif VAE <b>(Nouveau)</b>	63
Médiation cognitive : outils d'encadrement des travailleurs en Esat	64
La mise en place des activités de soutien dans le cadre du projet d'accompagnement personnalisé	64
Accompagner vers le milieu ordinaire <b>(Nouveau)</b>	64

## Évaluation et démarche qualité

---

Mettre en œuvre un système de management de la qualité dans les établissements et services médico-sociaux <b>(Nouveau)</b>	65
Se préparer à l'évaluation externe <b>(Nouveau)</b>	65
La conduite de l'évaluation interne	66
L'enquête de satisfaction <b>(Nouveau)</b>	67
Modèle d'accompagnement personnalisé (MAP) – L'évaluation des besoins d'accompagnement des usagers	67

### VOIR AUSSI :

---

La scolarisation des enfants handicapés	26
Ecrire en Facile à lire et à comprendre	20
Concilier les missions médico-sociales et économiques en Esat	51
L'aide sociale	27
Les allocations, les revenus du travail et l'aide sociale	27
Les ressources des personnes handicapées avançant en âge	28

# Vieillesse et prise en charge des personnes handicapées

Il est important de mieux connaître tant les processus de vieillissement que les spécificités réelles ou fantasmatiques relevant des différentes pathologies afin de pouvoir accepter la perte d'autonomie voire la régression des usagers, d'apporter des réponses les plus adaptées possibles tout en donnant du sens à son travail.

## OBJECTIFS

- Apporter les connaissances minimales nécessaires sur le vieillissement des personnes handicapées
- Permettre un meilleur accompagnement des personnes handicapées vieillissantes et/ou âgées
- Favoriser la mise en place des réponses adaptées

## CONTENU

- **Le vieillissement aujourd'hui**
- **Le processus de vieillissement**
- **Vieillesse et handicap**
  - Hétérogénéité, précocité : les constats
  - Phénomènes de régression, désadaptation et vieillissement
  - Le vieillissement selon les pathologies
  - La représentation de la vieillesse et de la retraite chez les personnes handicapées
- **Le personnel face au vieillissement**
  - Vieillesse et décès des parents
  - La fratrie
  - Analyse des nouveaux besoins chez la personne handicapée vieillissante
  - Le projet individuel : vers une nouvelle logique de l'accompagnement
  - Besoins des personnes accueillies et logiques institutionnelles

## ■ Accompagner le vieillissement des travailleurs en Esat

- Le contexte spécifique des Esat
- Les indicateurs de perte de capacité au travail
- Préparation à la cessation d'activité, comment trouver une nouvelle façon de vivre

## ■ Les solutions d'accueil

## PUBLIC

Professionnels des établissements et services : toute personne nouvellement recrutée en institution, prestataires de services

## PÉDAGOGIE

Apports théoriques, études de cas

## ModALités

**Inter :** à Paris

4 jours

**Coût pédagogique :** 105 € /jour/personne

**NOUVEAU**

Réf. PRO1

EN COLLABORATION  
AVEC



# L'approche du handicap mental

## OBJECTIFS

- Identifier les caractéristiques liées à la déficience intellectuelle
- Repérer les difficultés que rencontrent les personnes handicapées mentales dans leur vie quotidienne
- Communiquer avec une personne handicapée mentale sans la stigmatiser en employant des moyens adaptés

## CONTENU

### ■ Le handicap mental et ses conséquences

- Qu'est-ce que le handicap mental ? (définitions, handicap mental et handicap psychique)
- Les conséquences pour les personnes handicapées mentales

### ■ Pratique professionnelle

- Le cadre juridique : loi du 2 janvier 2002, du 4 mars 2002 et du 11 février 2005
- Comment communiquer avec des personnes handicapées mentales ?
- La relation avec les personnes accueillies, les membres de l'équipe pluridisciplinaire et la famille

## PUBLIC

Professionnels

## PÉDAGOGIE

Apports théoriques, échanges, mise en situation

### Modalités

**Intra** : sur site

1 à 2 jours

**Coût pédagogique** : 1 050 € /jour/groupe

Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PRO2

# La mise en œuvre de la participation

## OBJECTIFS

- Déterminer les éléments permettant d'associer la personne handicapée à son projet d'accompagnement personnalisé, au projet de l'établissement et de l'association
- Appréhender les outils et supports de communication adaptés permettant l'exercice de cette participation
- Définir une stratégie pour mettre en œuvre la participation

## CONTENU

- La mise en œuvre de la participation : les techniques
- Quels outils pour associer la personne handicapée à la démarche de projet ?
- L'adaptation des techniques et des outils à l'âge et aux capacités des personnes handicapées
- La mise en œuvre concrète : définition d'une stratégie

## PUBLIC

Personnels éducatifs, responsables associatifs, responsables de structures

## PÉDAGOGIE

Exposés, échanges, exemples

### Modalités

**Intra** : sur site

1 à 2 jours

**Coût pédagogique** : 1 050 € /jour/groupe

Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PRO3

# Animer le conseil de la vie sociale

## OBJECTIFS

- Maîtriser les enjeux de la participation des personnes accueillies
- Acquérir les techniques nécessaires à un état des lieux de la participation
- Etre en mesure de mettre en œuvre un conseil de la vie sociale efficace

## CONTENU

- **Les enjeux** : le conseil de la vie sociale dans la loi 2002-2
- **Etat des lieux des formes de participation et d'expression au CVS**
- **Le fonctionnement et l'animation du conseil**
  - Les candidats et leur représentativité
  - La formation des élus du conseil
  - La place de l'accompagnant
  - Les règles à respecter pour communiquer efficacement en séance
  - Le règlement intérieur
  - De quoi peut-on parler au CVS ?
- **Présentation de l'enquête réalisée par l'association « Nous Aussi »**

## PUBLIC

Membres du conseil de la vie sociale

## PÉDAGOGIE

Exposés, échanges, mises en situation et exercices pratiques

### ModALités

**Intra** : sur site

1 jour

**Coût pédagogique** : 1050 € /groupe  
Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PRO4

# La communication avec les personnes handicapées mentales

## OBJECTIFS

- Connaître les méthodes et les outils destinés à compenser les difficultés d'accès au langage écrit ou oral
- S'approprier ces méthodes et outils pour les mettre en œuvre dans la famille et/ou dans l'établissement

## CONTENU

- **Déficiência intellectuelle et communication**
  - Spécificités des difficultés de communication des personnes handicapées mentales
  - Les trois formes de communication possibles : non verbale, médiatisée, augmentée
- **La mise en œuvre de la communication**
  - La détermination des besoins de communication
  - Comment y répondre : aide à la communication, utilisation de l'image, synthèse vocale,...
  - Etude de cas
- **Cas pratiques**
  - La communication envers un collectif : livret d'accueil, emploi du temps, tableau de consignes,...
  - La communication personnalisée : tableau de communication, livret de vie ou de parcours,...

## PUBLIC

Professionnels, responsables associatifs

## PÉDAGOGIE

Exposés, échanges, mises en situation et exercices pratiques

### ModALités

**Intra** : sur site

2 jours minimum

**Coût pédagogique** : 1050 € /jour/groupe  
Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PRO5

# Elaborer et mettre en œuvre le projet d'accompagnement personnalisé

## OBJECTIFS

- S'approprier une démarche méthodologique d'élaboration des projets d'accompagnement personnalisé
- Etre en mesure de mobiliser les moyens les plus efficaces
- Se doter d'outils simples et efficaces permettant une évaluation du parcours des personnes accueillies
- S'approprier les orientations de la recommandation « Les attentes de la personne et le projet personnalisé »

## CONTENU

- Le cadre légal
- Méthodologie d'élaboration
- Les moyens (internes et externes) et les acteurs
- La mise en œuvre du suivi
- Le rôle du référent

## PUBLIC

Professionnels chargés de la mise en œuvre des projets d'accompagnement des personnes accueillies

## PÉDAGOGIE

Exposés, échanges, mises en situation et exercices pratiques

### ModALités

**Intra : sur site**

2 à 3 jours

**Coût pédagogique : 1050 € /jour/groupe**  
Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PR06

# La citoyenneté de la personne handicapée mentale en institution

## OBJECTIFS

- Rendre les personnes accueillies actrices de leur projet personnel
- Etre un relais d'information des personnes handicapées concernant leurs droits et leurs devoirs dans les institutions où elles sont accueillies
- Aider les personnes handicapées mentales à élaborer une réflexion autour de la place de l'adulte
- Favoriser chez les personnes la prise de conscience sur les choix et les décisions qui les engagent en tant qu'acteur

## CONTENU

- **La citoyenneté : de quoi parle t-on ?**
  - Définition de la notion de citoyenneté
  - Autour de la Charte des droits et libertés des personnes accueillies
  - La place de la personne accueillie dans les établissements et services
- **Les stratégies porteuses de l'accès à la citoyenneté**
  - Les freins, les leviers
  - Le positionnement des accompagnants
- **Les bonnes pratiques permettant à la personne handicapée mentale de :**
  - Emettre des choix pour sa propre vie
  - Participer par une adhésion volontaire à des actions collectives

## PUBLIC

Professionnels des établissements et services

## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et pratiques, échanges autour des expériences des participants, débats

### ModALités

**Intra : sur site**

1 à 2 jours

**Coût pédagogique : 1 050 € /jour/groupe**  
Groupe de 15 personnes maximum

**NOUVEAU**

Réf. PR07

EN COLLABORATION  
AVEC



# Alimentation-déglutition

## OBJECTIFS

- Repérer le lien entre le handicap global et les difficultés de déglutition
- Appliquer les techniques des personnes souffrant de troubles de la déglutition (installation, adaptation, facilitation)
- Prévenir et traiter les bavages
- Éviter et traiter les fausses routes
- Faire du repas un temps de plaisir partagé

## CONTENU

### ■ Aspects théoriques

- Définition du handicap et de son incidence sur la sphère bucco-faciale, la respiration, la phonation, la déglutition
- Théorie de la déglutition, reflux, fausses routes, bavages
- Intérêts et limites de l'alimentation per os dans le cas de troubles sévères de la déglutition

### ■ Aspects pratiques

- Principes de prises en charge éducative et rééducative
- Les installations, les gestes à éviter, les modalités à mettre en place
- Notion de diététique adaptée au handicap

## PUBLIC

Professionnels

## PÉDAGOGIE

Apport théorique, échanges, mises en situation

## ModALités

**Intra** : sur site

2 jours

**Coût pédagogique** : 2 220 € /jour/groupe

Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PRO8

EN COLLABORATION  
AVEC



# Les techniques de manutention du corps

## OBJECTIFS

- Réaliser les gestes adaptés à la manutention des personnes handicapées ou dépendantes
- Évaluer le degré de participation de la personne aidée et la stimuler si nécessaire
- Prendre en compte les aspects relationnels mis en jeu lors de la manutention
- S'approprier les outils d'apprentissage pour accompagner une activité de soutien

## CONTENU

### ■ Apprentissage théorique

- Notion d'anatomie et de physiologie
- Notion de base sur les déficiences motrices
- Concepts et principes de base en manutention des personnes
- Les aspects relationnels mis en jeu dans les différentes situations de manutention des personnes

### ■ Pratique des techniques de manutention

- Exercices d'analyse de maintien d'une position correcte durant les manipulations de personnes
- Exercices de relaxation/décontraction musculaire
- Prévention de la fatigue du dos, des postures et des automatismes incorrects
- Apprentissage des manœuvres

**A noter** : le contenu est adapté en fonction du profil des personnes concernées (enfants, adultes)

## PUBLIC

Professionnels

## PÉDAGOGIE

Apport théorique, échanges, mises en situation

## ModALités

**Intra** : sur site

3 jours

**Coût pédagogique** : 2 680 € /jour/groupe

Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PRO9

EN COLLABORATION  
AVEC



# La vie affective et sexuelle de la personne handicapée mentale

## OBJECTIFS

- Repérer les représentations à l'œuvre dans l'accompagnement des personnes
- Pourquoi, comment assurer une éducation à la vie affective et sexuelle ?
- Intégrer la vie affective et sexuelle dans le projet d'accompagnement personnalisé, dans la dynamique éducative et sociale du projet d'établissement ou de service

## CONTENU

- Sexualité et institution : la loi, le règlement intérieur, le règlement de fonctionnement et les pratiques
- Enjeux et prises de décision : vie du couple, contraception...
- Le partenariat avec les parents
- Prévention des abus sexuels et des infections sexuellement transmissibles
- Méthodologie et outils d'éducation, de prévention

## PUBLIC

Professionnels, parents

## PÉDAGOGIE

Apport théorique, échanges, mises en situation

### ModALités

**Intra :** sur site

1 à 2 jours

**Coût pédagogique :** 1 050 € /jour/groupe

Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PRO10

# De la prévention des maltraitances à la promotion de la bientraitance

## OBJECTIFS

- Repérer les facteurs de risques familiaux, institutionnels et professionnels
- Savoir traiter les situations de maltraitance et élaborer une procédure de signalement
- Repérer les conditions de développement d'une culture de bientraitance

## CONTENU

- Travail sur les représentations de la maltraitance
- Aspects juridiques
- Le signalement : des signes aux procédures
- L'impact psychique de la maltraitance sur les intervenants
- Les différentes stratégies de prévention et les conditions de développement d'une culture de la bientraitance
- Appropriation de la recommandation de l'Anesm

## PUBLIC

Professionnels, responsables associatifs

## PÉDAGOGIE

Exposés, échanges, études de cas, analyse de la pratique, exercices

### ModALités

**Intra :** sur site

2 à 3 jours

**Coût pédagogique :** 1 050 € /jour/groupe

Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PRO11

EN COLLABORATION  
AVEC



# Approche du handicap mental en Esat

## OBJECTIFS

- Connaître les caractéristiques liées à la déficience intellectuelle
- Maîtriser les difficultés que rencontrent les personnes handicapées mentales dans leur vie quotidienne
- Être capable de maîtriser les répercussions du handicap sur l'activité

## CONTENU

### ■ Le handicap mental et ses conséquences

- Qu'est-ce que le handicap mental ?
- Les différents types de handicap
- Handicap mental et handicap psychique
- Les conséquences pour les personnes handicapées mentales en termes de capacités à..., de connaissance de..., de maîtrise de...
- Comment communiquer avec des personnes handicapées mentales ?
- Attitudes dans les situations conflictuelles

### ■ Pratique professionnelle

- Le cadre juridique : lois du 2 janvier 2002, du 4 mars 2002 et du 11 février 2005
- Les personnes handicapées mentales en situation de travail
- L'analyse des postes
- Qui à quel poste ?
- L'adaptation des postes
- L'intégration d'autres populations : " handicap social " ?

## PUBLIC

Professionnels : toute personne nouvellement recrutée en institution, prestataire de services

## PÉDAGOGIE

Apports théoriques, échanges, mise en situation

### ModALités

**Intra** : sur site

1 à 2 jours

**Coût pédagogique** : 1 050 € /jour/groupe  
Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PRO12

# La formation des travailleurs d'Esat

## OBJECTIFS

- Cerner les enjeux de la formation des travailleurs d'ESAT
- Mettre en œuvre la formation des travailleurs d'Esat
- Projeter dans sa structure la mise en œuvre de la formation

## CONTENU

- Les textes relatifs à la formation des travailleurs d'Esat (arrêté de juillet 2007, Convention cadre UNIFAF/DGAS/DGEFP)
- Les applications actuelles de ces textes de lois
- Les modalités pratiques d'utilisation des fonds (y compris avec l'enveloppe B du plan de formation)
- Les actions imputables au plan de formation : les priorités 2012
- L'organisation administrative de la formation (plan, enveloppe A, enveloppe B, VAE, RAE)
- La répartition des actions de formation

## PUBLIC

Professionnels d'Esat

## PÉDAGOGIE

Apports théoriques ponctués d'échanges, apports d'expériences des participants

### ModALités

**Intra** : sur site

1 jour

**Coût pédagogique** : 1 050 € /jour/groupe  
Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PRO13

# L'accompagnement des travailleurs d'Esat dans un dispositif VAE

## OBJECTIFS

- Appréhender la démarche VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) dans un contexte législatif favorable,
- Repérer les principales étapes de l'accompagnement,
- Identifier les outils et les ressources mobilisables pour assurer dans les meilleures conditions l'accompagnement des travailleurs des Esat,
- Identifier les enjeux et les limites du dispositif VAE.

## CONTENU

- Le contexte législatif (loi du 11 février 2005 et décret du 20 mai 2009),
- La distinction entre validation, attestation, certification et évaluation,
- Comment identifier un titre et/ ou diplôme par rapport à une activité professionnelle?
- Quels sont les principaux certificateurs ?
- Qu'est-ce qu'un référentiel métier, un référentiel de certification et un référentiel de formation ?
- Quelles sont les principales étapes dans la mise en place d'un parcours VAE ?
- Quelle posture pour l'accompagnateur ?
- Les enjeux et les limites d'un dispositif VAE.

## PUBLIC

Personnel d'encadrement en Esat ou EA

## PÉDAGOGIE

Apports théorique, travaux en sous-groupe, de débats et échanges

### ModALités

**Intra : sur site**  
3 jours

**Coût pédagogique : 1 050 € /jour/groupe**  
Groupe de 15 personnes maximum

**NOUVEAU**

Réf. PRO14

EN COLLABORATION  
AVEC



# Médiation cognitive : outils d'encadrement des travailleurs en Esat

## OBJECTIFS

- Apporter les outils et repères de compréhension sur les problématiques cognitives
- Mieux évaluer les acquis, potentiels et rythme de travail des adultes
- Cerner les modes de fonctionnement de chaque personne dans son activité
- S'approprier les outils d'apprentissage pour accompagner une activité de soutien

## CONTENU

- Repères théoriques : développement de l'intelligence et concepts cognitifs
- Introduction aux différenciations entre handicap mental et handicap psychique
- Comment adapter les consignes selon les possibilités de raisonnement des travailleurs ?
- Transmission d'outils d'évaluation et d'apprentissage
- Préparation au soutien
- Echanges et réflexions sur les pratiques professionnelles autour du poste de travail, de l'évaluation et du soutien
- Introduction à l'accompagnement sur les projets individuels

## PUBLIC

Moniteurs d'ateliers

## PÉDAGOGIE

Active, interrogative et représentative. Un livret pédagogique est remis à chaque stagiaire

### ModALités

**Intra : sur site**  
4 jours

**Coût pédagogique : 1 050 € /jour/groupe**  
Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PRO15

EN COLLABORATION  
AVEC

**AXÉ COMPÉTENCES**

# La mise en place des activités de soutien dans le cadre du projet d'accompagnement personnalisé

## OBJECTIFS

- Identifier les besoins prioritaires des travailleurs en Esat et les hiérarchiser
- Organiser les activités de soutien en fonction du projet d'accompagnement personnalisé

## CONTENU

- Les différentes activités de soutien
  - Le cadre légal (circulaire du 1<sup>er</sup> août 2008)
  - La distinction et les différentes activités de soutien
- Formaliser une méthodologie d'identification des besoins
- Elaborer un référentiel de capacités
- Evaluer les résultats des activités de soutien

## PUBLIC

Professionnels des Esat

## PÉDAGOGIE

Exposés, échanges exemples, études de cas, travaux en sous-groupe

### ModALités

**Intra** : sur site

1 jour

**Coût pédagogique** : 1 050 € /groupe  
Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PR016

# Accompagner vers le milieu ordinaire

## OBJECTIFS

- Repérer les aptitudes socio-professionnelles du travailleur pour définir un projet professionnel pertinent
- Transmettre un savoir-faire et un savoir être professionnels
- Permettre l'intégration en milieu ordinaire en expliquant, en adaptant, en transmettant, en mettant en confiance

## CONTENU

- **Le projet professionnel individuel du travailleur**
  - Définir et repérer les habilités socio-professionnelles des travailleurs
  - L'accompagnement dans la construction du projet professionnel et dans sa réalisation
- **La transmission des habilités socio-professionnelles par le moniteur d'atelier**
  - Le savoir-faire
  - Le savoir-être et l'attitude professionnelle
- **Les étapes clés de l'accompagnement du travailleur**
  - La mobilisation des travailleurs tout au long de leur parcours professionnel
- **Faciliter l'intégration du travailleur au sein d'une nouvelle équipe**
  - Savoir accompagner pour une intégration en milieu ordinaire sans créer de la dépendance

## PUBLIC

Professionnels d'Esat

## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques, échanges, identification des bonnes pratiques pour faciliter l'intégration future ou présente en milieu ordinaire

### ModALités

**Intra** : sur site

4 jours en discontinu (2 + 2 jours)

**Coût pédagogique** : 1 050 € /jour/groupe  
Groupe de 15 personnes maximum

**NOUVEAU**

Réf. PR017

EN COLLABORATION  
AVEC

**AXÉ** COMPÉTENCES

# Mettre en œuvre un système de management de la qualité dans les établissements et services médico-sociaux

## OBJECTIFS

- S'inscrire dans une phase opérationnelle et pérenne de la démarche qualité
- Mettre en place une dynamique d'amélioration continue de la qualité

## CONTENU

### ■ Les phases du projet qualité

- Recueil de données à partir du référentiel choisi
- Analyse des données recueillies
- Elaboration des axes d'amélioration

### ■ La mise en place du Plan d'Action Qualité

- Elaboration
- Implication des acteurs

Mise en œuvre des actions d'amélioration et de leur suivi

### ■ La documentation du système de management de la qualité

- Concept et finalités du système documentaire
- Organisation du système documentaire
- Formalisation d'une procédure
- Gestion : diffusion, inventaire, archivage
- Présentation de la « procédure des procédures »
- Mise à jour du système documentaire

## PUBLIC

Directeur, responsable qualité, chefs de service, travailleurs sociaux

## PÉDAGOGIE

Apports conceptuels, méthodologiques et pratiques

## ModALités

**Intra :** à Paris

2 jours

**Coût pédagogique :** 105 € /jour/personne

**NOUVEAU** Réf. PR018

# Se préparer à l'évaluation externe

## OBJECTIFS

- Mieux appréhender les enjeux et le contexte de l'évaluation externe
- Connaître les points clés pour bien se préparer à l'évaluation externe
- S'approprier les étapes de la conduite de l'évaluation externe

## CONTENU

- Cerner les objectifs de l'évaluation externe
- Connaître les exigences du cahier des charges du décret du 15 mai 2007
- Procédure d'habilitation des organismes habilités
- Bâtir un cahier des charges d'un projet d'évaluation externe pour bien choisir l'organisme
- Conduite du projet de l'évaluation externe (place et rôles des acteurs dans la démarche)
- Connaître les exigences du rapport d'évaluation externe

## PUBLIC

Responsables associatifs, cadres professionnels, responsables qualité

## PÉDAGOGIE

Exposés, échanges, exemples

## ModALités

**Intra :** à Paris

2 jours

**Coût pédagogique :** 1 050 € /jour/groupe  
Groupe de 15 personnes maximum

**NOUVEAU** Réf. PR019

# La conduite de l'évaluation interne

## OBJECTIFS

- Maîtriser les enjeux et les obligations de l'évaluation interne
- S'approprier la méthodologie d'élaboration de la conduite de l'évaluation interne avec le référentiel de l'Unapei : du diagnostic aux plans d'action qualité
- Identifier les étapes pour animer une démarche d'évaluation interne
- Connaître les éléments pour construire le rapport d'évaluation interne et envisager l'évaluation externe

## CONTENU

### 1<sup>ère</sup> session : 2 jours

#### 1<sup>er</sup> JOUR

##### ■ Les enjeux de la démarche d'évaluation interne

- Le contexte législatif et réglementaire
- Le positionnement de l'Anesm à travers les recommandations de bonnes pratiques professionnelles

##### ■ La conduite de la démarche d'évaluation interne

- Les différentes étapes pour engager une évaluation interne
- Le management de la démarche : établir la compétence et responsabilité de chaque acteur (groupe de pilotage et groupe qualité)

#### 2<sup>e</sup> JOUR

- Appropriation du référentiel de l'Unapei : références, indicateurs, critères
- Savoir adapter le référentiel aux spécificités de son service
- Traitement informatique des informations recueillies à partir du référentiel Unapei

### 2<sup>e</sup> session : 2 jours

#### 1<sup>er</sup> JOUR

##### ■ La formalisation du diagnostic

- La définition des points forts et axes de progrès
- Les actions transversales

##### ■ La construction des plans d'action d'amélioration de la qualité

- La formalisation des objectifs
- La priorisation des actions
- L'élaboration du rétro-planning

#### 2<sup>e</sup> JOUR

##### ■ La construction du rapport de synthèse en phase avec la commande publique

##### ■ La mise en œuvre des conclusions de l'évaluation interne

##### ■ La préparation de l'évaluation externe

- Les exigences de l'évaluation externe
- Les points clés d'un cahier des charges pour choisir l'organisme habilité pour l'évaluation externe

## PUBLIC

Professionnels

## PÉDAGOGIE

Exposés, échanges, études de cas

## Modalités

**Intra** : sur site

4 jours (2+2 jours)

**Coût pédagogique** : 1 050 € /jour/groupe

Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PRO20

# L'enquête de satisfaction

## OBJECTIFS

- Être en mesure d'organiser une enquête de satisfaction dans le cadre d'une démarche qualité
- Cerner la problématique à renseigner avec l'enquête de satisfaction
- Elaborer le questionnaire, les modalités de traitement des informations recueillies avec l'enquête de satisfaction

## CONTENU

### ■ Le cadre de l'enquête de satisfaction

- La démarche qualité
- Le sens à donner à l'enquête de satisfaction
- Cibler le public concerné et savoir comment l'impliquer
- Exemples de thèmes auxquels appliquer l'enquête de satisfaction

### ■ Méthodologie de l'enquête de satisfaction

- Les étapes de l'enquête de satisfaction
- Construction du questionnaire
- Diffusion du questionnaire
- Traitement et interprétation des données
- Communication sur les résultats de l'enquête de satisfaction

## PUBLIC

Directeur, responsable qualité, chefs de service, travailleurs sociaux

## PÉDAGOGIE

Apports méthodologique, étude de cas

## ModALités

**Intra : sur site**

1 jour

**Coût pédagogique : 1 050 € /jour/groupe**

Groupe de 15 personnes maximum

**NOUVEAU**

Réf. PRO21

# Modèle d'Accompagnement Personnalisé (MAP) - L'évaluation des besoins d'accompagnement des usagers

## OBJECTIFS

- Maîtriser le fonctionnement du modèle
- Être en mesure d'effectuer un bilan du besoin d'accompagnement pour l'élaboration des projets individuels

## CONTENU

- Les principes fondateurs et la construction du modèle
- Les critères d'évaluation
- Les variables du modèle
- Les profils MAP et GIR (groupe Iso-Ressources)
- L'exploitation de MAP : astuces et pièges à éviter
- Présentation de l'outil informatique de traitement des informations : ARCADE

## PUBLIC

Directeur, Responsable qualité, Chef de service, Travailleurs sociaux et médico-sociaux

## PÉDAGOGIE

Exposés, échanges, mise en situation

## ModALités

**Intra : sur site**

1 jour

**Coût pédagogique : 1 050 € /jour/groupe**

Groupe de 15 personnes maximum

Réf. PRO22