



Aviance CONSEILS

ACCÉLÉRATEUR DE SOLUTIONS

2026



## Présentation

### QUI SOMMES NOUS ?

AVIANCE CONSEILS est un cabinet spécialisé dans la formation et le conseil auprès des entreprises, des collectivités territoriales et des acteurs de l'économie sociale et solidaire : associations gestionnaires, établissements et services sociaux et médico-sociaux...

Nous accompagnons les organisations, leurs dirigeants, leurs managers et leurs équipes en lien avec les évolutions professionnelles et les changements institutionnels, en leur proposant des méthodologies et outils pour renforcer la culture commune et la qualité de vie au travail.

### NOS ENGAGEMENTS

- ① Dès l'inscription :
  - Un questionnaire avant-stage pour évaluer les attentes et les besoins de chaque stagiaire à son entrée en formation ;
- ② Un support de formation remis à chaque stagiaire ;
- ③ Plus de 50 % de nos formations sont consacrés à des échanges et applications pratiques ;
- ④ A l'issue de la formation :
  - Un questionnaire d'auto-évaluation pour mesurer les acquis,
  - Un questionnaire de satisfaction, pour mesurer le ressenti des stagiaires et la qualité de la prestation dans une démarche d'amélioration continue ;





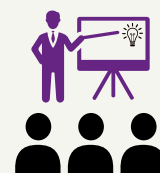
## CATALOGUE DE FORMATION



### FORMATIONS RÉALISÉES SUR 2025

#### THÉMATIQUE "DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ"

3 sessions réalisées dont 68 % en distanciel  
29 stagiaires formés  
Taux de réussite de 100%,  
Taux de présence de 98%  
100 % de nos stagiaires se déclarent satisfaits de nos prestations.



#### THÉMATIQUE "RESSOURCES HUMAINES"

3 sessions réalisées en présentiel

16 stagiaires formés

Taux de réussite de 100%,

Taux de présence de 84%

100% de nos stagiaires se déclarent satisfaits de nos prestations.



*En route pour 2026*



# Sommaire

PILOTAGE STRATÉGIQUE ET  
TRANSFORMATION DE L'OFFRE

PAGE 05

DÉMARCHE CONTINUE DE LA QUALITE

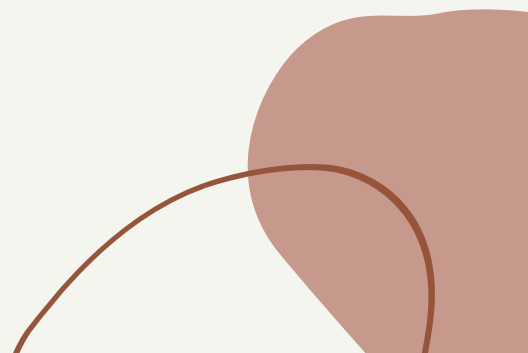
PAGE 09

RESSOURCES HUMAINES

PAGE 14

PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES

PAGE 21





# Pilotage stratégique & Transformation de l'offre

FORMALISER SON PROJET ASSOCIATIF

PAGE 06

ACTUALISER SON PROJET D'ÉTABLISSEMENT / DE SERVICE

PAGE 07

ÉLABORER SON CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (CPOM)

PAGE 08



## FORMALISER SON PROJET ASSOCIATIF



### PUBLIC

- Directeur d'ESSMS
- Référent Qualité
- Responsable opérationnel
- Chef d'équipe



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 2 jours soit 14h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Connaissances professionnelles relatives à la fonction exercée



### OBJECTIFS

- Appréhender les trois dimensions du projet associatif
- Définir sa véritable identité, qui sommes-nous ?
- Quelles sont nos valeurs ?
- Rechercher le besoin de sens, qu'est-ce qui nous motive ? Que savons-nous faire ? Pourquoi et comment agissons-nous ?
- Développer le besoin de cohésion : comment agissons-nous ensemble ?
- Affirmer le besoin de cohérence : Faisons-nous bien ce que nous disons vouloir faire ?



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Appréhender les trois dimensions du projet associatif : descriptive, projective et stratégique
- Appréhender les thématiques essentielles du projet associatif : identité, missions, activités, territoires, gouvernance, partenariats et alliances stratégiques
- Définir les éléments d'objectivation du fonctionnement et de l'organisation institutionnelle « responsabilités et délégations » et les évolutions souhaitées
- Assurer l'émergence des points majeurs d'évolution de l'action de la gouvernance vis-à-vis de son projet politique, de ses activités, de son territoire de référence
- Intégrer les processus de coopération internes et externes à susciter en lien avec les recommandations des pouvoirs publics et la réalité du secteur
- Repérer les articulations entre le projet associatif, le projet d'établissement et de services, la démarche d'amélioration continue de la qualité
- Enrichir le projet tout en s'assurant de sa pertinence et son évaluation dans le temps





## ACTUALISER SON PROJET D'ÉTABLISSEMENT / DE SERVICE



### PUBLIC

- Directeur d'ESSMS
- Référent Qualité
- Responsable opérationnel
- Chef d'équipe



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 2 jours soit 14h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Connaissances professionnelles relatives à la fonction exercée



### OBJECTIFS

- Concevoir l'organisation générale du document « projet d'établissement »
- Mobiliser les acteurs et repérer la dimension participative du projet d'établissement
- Repérer les articulations entre le projet d'établissement, la démarche qualité, la démarche d'évaluation interne et externe, et les CPOM
- Organiser et piloter le travail des groupes pluriprofessionnels au cours des différentes étapes
- Participer à la rédaction du projet d'établissement à partir d'une synthèse partagée des travaux d'élaboration



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Le projet d'établissement : contexte et cadre réglementaire
- Appréhender les enjeux et l'intérêt du projet d'établissement
- Dresser le bilan du projet d'établissement précédent
- Impulser une démarche de renouvellement participative
- Le projet d'établissement : un moyen de renforcer la cohésion d'équipe
- Organiser la démarche d'actualisation
- Actualiser et refondre le contenu
- Valoriser votre projet d'établissement auprès des autorités de tutelle pour appuyer vos demandes de financements
- Faire vivre le projet d'établissement et assurer son suivi



## ÉLABORER SON CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (CPOM)



### PUBLIC

- Directeur d'ESSMS
- Référent Qualité
- Équipe d'encadrement
- personnel administratif



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 1 journée soit 7h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Connaissances professionnelles relatives à la fonction exercée



### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux du CPOM, de la contractualisation et les attendus des Autorités de tarification et de contrôle
- Réfléchir à sa stratégie d'établissement et la formaliser
- S'approprier la démarche de construction du CPOM
- Articuler le CPOM avec la démarche qualité de l'établissement
- Définir les outils de pilotage nécessaires
- Prévoir le suivi du CPOM



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Les enjeux internes du CPOM pour l'établissement, les enjeux de la contractualisation et les attendus des Autorités de tarification et de contrôle
- Le champ d'application et les caractéristiques du CPOM
- Articulation de sa stratégie d'établissement avec son CPOM
- Définition des outils de pilotage
- Détermination de la stratégie de l'établissement et mise en lien avec l'outil CPOM
- Déploiement de la démarche de construction d'un CPOM et articulation avec la démarche d'amélioration continue de la qualité
- État des lieux préalable, fixation des objectifs, détermination des projets, dimensionnement budgétaire, mise en place d'indicateurs de suivi, planification du suivi du CPOM et de son évaluation, mobilisation des ressources notamment humaines
- Mise en lien avec la démarche d'amélioration continue de la qualité de l'établissement
- Lien avec les plans d'actions





# *Démarche Continue de la Qualité*

MAITRISER LA NOUVELLE ÉVALUATION MÉDICO-SOCIALE DE LA HAS	PAGE 10
DEVENIR RÉFÉRENT QUALITÉ AU SEIN DE SON ESSMS	PAGE 11
S'APPROPRIER LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DE LA HAS	PAGE 12
FAIRE VIVRE SA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ	PAGE 13



## MAITRISER LA NOUVELLE ÉVALUATION MÉDICO-SOCIALE DE LA HAS



### PUBLIC

- Directeurs d'ESSMS
- Adjoints de Direction
- Responsables et chefs de service
- Cadres intermédiaires
- Responsables Qualité



### DURÉE & LIEU

- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 2 jours soit 14h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Connaissances professionnelles relatives à la fonction exercée



### OBJECTIFS

- S'approprier le nouveau Référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé (HAS)
- Connaître et comprendre les trois méthodes d'évaluation du nouveau référentiel de la Haute Autorité de Santé pour l'évaluation de la qualité en ESSMS
- Prendre en compte le parcours de l'usager (méthode de l'accompagné traceur)
- Évaluer sur le terrain la mise en œuvre du processus d'accompagnement des résidents (méthode du traceur ciblé)
- Maîtriser un audit système de l'ensemble des principaux processus de l'établissement/service



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Contexte et cadre réglementaire des organisations sanitaires, sociales et médico-sociales en lien avec la démarche qualité
- Appropriation du nouveau Référentiel d'évaluation de l'HAS : les axes, les critères, la cotation, les fiches actions, le plan d'amélioration de la qualité
- Les méthodes d'évaluation : Le résident traceur, le traceur ciblé, l'audit système, analyse comparée avec le secteur sanitaire
- Les différentes étapes de la mise en œuvre des 3 méthodes pour préparer ses autoévaluations
- La mise en œuvre de l'évaluation : la démarche de consultation d'un OH, la préparation de l'évaluation, le nouveau rapport normé, le suivi de l'évaluation avec le rapport d'activité, le plan d'action, le lien avec le PE/PS et le CPOM...
- Présentation et utilisation des outils accompagnant la mise en œuvre de la démarche



## DEVENIR RÉFÉRENT QUALITÉ AU SEIN DE SON ESSMS



### PUBLIC

- Référents qualité
- Responsable des soins
- Toute personne amenée à participer aux démarches d'évaluation / labellisation de son établissement



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 3 jours soit 21h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Être en situation de travail en Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)



### OBJECTIFS

- Connaître le contexte, les enjeux et les obligations réglementaires en matière d'évaluation de la qualité
- Permettre aux personnes concernées de participer de manière active à la démarche d'amélioration continue de la qualité de son ESSMS
- Participer au déploiement et à la pérennité de la démarche d'amélioration continue au sein de son ESSMS



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Contexte et cadre réglementaire des organisations sanitaires, sociales et médico-sociales en lien avec la démarche qualité
- Appropriation du nouveau Référentiel d'évaluation de l'HAS : les axes, les critères, la cotation, les fiches actions, le plan d'amélioration de la qualité
- Les méthodes d'évaluation : Le résident traceur, le traceur ciblé, l'audit système, analyse comparée avec le secteur sanitaire
- Les différentes étapes de la mise en œuvre des 3 méthodes pour préparer ses autoévaluations
- La mise en œuvre de l'évaluation : la démarche de consultation d'un OH, la préparation de l'évaluation, le nouveau rapport normé, le suivi de l'évaluation avec le rapport d'activité, le plan d'action, le lien avec le PE/PS et le CPOM...
- Présentation et utilisation des outils accompagnant la mise en œuvre de la démarche



## S'APPROPRIER LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DE LA HAS



### PUBLIC

- Directeur d'ESSMS
- Manager
- Responsables d'encadrements
- Chefs d'équipes
- Service Ressources Humaines



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 2 jours soit 14h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



### OBJECTIFS

- Présenter et valoriser les recommandations de bonnes pratiques liées aux soins élaborées par la HAS
- Susciter des partages d'expériences
- Analyser vos axes de progrès et identifier les actions concrètes pouvant être déployées au sein de votre établissement
- Améliorer la qualité des soins et l'efficacité de la prise en charge des résidents



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques permettant l'acquisition et/ou le perfectionnement de compétences clefs
- Évaluation des pratiques professionnelles
- Mises en situation professionnelle sur des cas concrets - revues de dossiers - études de cas
- Évaluation des connaissances sur le sujet est effectuée en début et en fin de formation pour valider l'effectivité des transferts de compétences
- Réalisation d'un plan d'action identifiant les changements à mettre en oeuvre



## FAIRE VIVRE SA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ



### PUBLIC

- Directeurs d'ESSMS
- Équipes d'encadrement
- Référents qualité



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 2 jours soit 14h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Connaissances professionnelles relatives à la fonction exercée



### OBJECTIFS

- Connaître le contexte, les enjeux et les obligations réglementaires en matière d'évaluation de la qualité
- Permettre aux personnes concernées de participer de manière active à la démarche d'amélioration continue de la qualité de son ESSMS
- Participer au déploiement et à la pérennité de la démarche d'amélioration continue au sein de son ESSMS
- Connaître le nouveau référentiel d'évaluation HAS des ESSMS



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Évolution du cadre légal et réglementaire
- Les outils d'une amélioration continue
- La restitution de la démarche qualité dans la politique d'établissement
- L'intégration des nouveaux outils de la qualité dans le fonctionnement de l'établissement
- L'animation de la démarche qualité dans son établissement
- L'exploitation de l'auto-évaluation et la mise en œuvre d'un plan d'action



## Ressources Humaines

FIDELISER SES SALARIES ET EVITER LE TURNOVER ET L'ABSENTEISME	PAGE 15
MANAGER DES GENERATIONS DIFFERENTES EN ENTREPRISE « QUELLE POSTURE MANAGERIALE ADOPTER » ?	PAGE 16
ORGANISATION & GESTION DES PLANNINGS EN CYCLES PROFESSIONNELS	PAGE 17
ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS PROFESSIONNELS	PAGE 18
DÉPLOYER LA DÉMARCHE DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVCT) PAR UNE APPROCHE ERGONOMIQUE	PAGE 19
SENSIBILISER AU HANDICAP EN ENTREPRISE	PAGE 20



## FIDÉLISER SES SALARIÉS ET ÉVITER LE TURNOVER ET L'ABSENTÉISME



### PUBLIC

- Directeur d'ESSMS
- Manager
- Service Ressources Humaines



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 2 jours soit 14h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



### OBJECTIFS

- Comprendre la notion de fidélisation et de valorisation des salariés et les enjeux
- Identifier les techniques et outils de fidélisation de salariés



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Les enjeux de la fidélisation des salariés
- Les nouvelles attentes des collaborateurs
- Atelier d'intelligence collective création d'un guide de bonnes pratiques
- Construire et mettre en œuvre les conditions de fidélisation des salariés
- Analyse d'un DUERP, débrief et bonnes pratiques
- A l'accompagnement des nouvelles modalités de travail
- Échange sur les bonnes pratiques et définir sa propre feuille de route à mettre en place au sein de son service à domicile
- Modéliser une organisation apprenante





## MANAGER DES GÉNÉRATIONS DIFFÉRENTES EN ENTREPRISE "QUELLE POSTURE MANAGÉRIALE ADOPTER ?"



### PUBLIC

- Directeur d'ESSMS
- Manager
- Service Ressources Humaines



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 2 jours soit 14h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



### OBJECTIFS

- Cerner et appréhender le management des nouvelles générations en entreprise
- Repérer les générations au sein des services, savoir les recruter, les manager autrement pour réussir ensemble
- Savoir définir les grands types de générations au sein de l'organigramme
- Identifier les comportements, les sources de motivation de ces nouvelles générations
- Comprendre les enjeux du management des générations pour la GPEC d'entreprise
- Savoir les attirer, les recruter, les accompagner pour réussir ensemble
- Être capable d'utiliser les bons vecteurs de communication et leviers de performance



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- La connaissance de l'écosystème lié à la pyramide des âges en entreprise (renouvellement des générations)
- Le développement des capacités d'adaptation du modèle managérial en lien avec les différentes générations dans l'entreprise



## ORGANISATION ET GESTION DES PLANNINGS EN CYCLES PROFESSIONNELS



### PUBLIC

- Directeur d'ESSMS
- Manager
- Responsables d'encadrements
- Chefs d'équipes
- Service Ressources Humaines



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 2 jours soit 14h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



### OBJECTIFS

- Acquérir des compétences stratégiques en matière d'organisation du temps de travail
- Acquérir de compétences théoriques dans l'élaboration de cycles de travail
- Acquérir des compétences méthodologiques en matière de Gestion du Temps de Travail et des Activités (GTA)
- Acquérir des compétences techniques et opérationnelles



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Données & éléments structurels
- Politiques RH : Attractivité, QVT & organisation du travail
- Définir la charge de travail : Échange de bonnes pratiques
- Planning - les règles du jeu (volet légal, conventionnel et usuel)
- Définir l'organisation « classique » : Cas pratique / Mise en situation
- Le cas des équipes apprenantes et autonomes : Échange de bonnes pratiques
- Travaux applicatifs sur l'organisation des établissements des stagiaires -Test des différents scénarii
- Production d'outil / Échange de bonnes pratiques
- Accompagnement post-formation :
  - Finalisation d'organisation type par les structures.
  - Après l'envoi des documents d'étude et des questions par les structures, un entretien avec le consultant d'une heure par structure sera réalisé à l'issue des trois mois de la formation



## ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS PROFESSIONNELS



### PUBLIC

- Directeur d'ESSMS
- Manager, Chef de Service
- Responsable Opérationnel
- Chef d'équipe
- Service Ressources Humaines



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 2 jours soit 14h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Expérience professionnelle en matière d'encadrement



### OBJECTIFS

- Comprendre les origines et mécanismes des conflits professionnels
- Maîtriser les composantes et processus du conflit
- Identifier les actionset moyens efficaces à la résolution des tensions
- Favoriser un dialogue constructif à la sortie de crise



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Décrypter un conflit
- Les sources du conflit
- Les comportements au cœur du conflit
- Le dépassement du conflit
- Évaluation des types de conflit
- Gérer ses émotions pour mobiliser ses ressources
- Transformer la confrontation en collaboration
- Rétablissement du dialogue
- Mise en pratique des outils et méthodes de gestion des conflits
- Adaptation des postures face aux différents type de conflits
- Résoudre les conflits avec efficacité
- Mettre en place un plan d'intervention en place
- Élaboration d'un référentiel méthodologique de gestion des conflits



## DÉPLOYER LA DÉMARCHE DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVCT) PAR UNE APPROCHE ERGONOMIQUE



### PUBLIC

- Directeur d'ESSMS
- Manager
- Responsables d'encadrements
- Chefs d'équipes
- Service Ressources Humaines



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 2 jours soit 14h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



### OBJECTIFS

- Permettre aux établissements d'aborder la démarche Qualité de vie au Travail par un regard ergonomique & pluridisciplinaire, centré sur la compréhension des différents facteurs impactant la réalisation des activités de travail des salariés



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Connaître les différentes étapes d'une démarche de Qualité de Vie au Travail :
  - Être capable d'impliquer et fédérer les équipes autour du projet « QVCT »
  - Favoriser la pérennité de la Démarche « QVCT » : être autonome dans la Démarche
  - Intégrer la Démarche « QVCT » à la Démarche de Prévention des risques professionnels
- Savoir analyser une situation de travail par un abord ergonomique :
  - Savoir repérer les risques liés à l'organisation du travail & à l'activité de travail pouvant engendrer des facteurs de risques psychosociaux
  - Appréhender la méthode d'analyse ergonomique
- Connaître les axes d'amélioration afin de préconiser des mesures de prévention :
  - Être capable de proposer des mesures techniques &/ou Mesures organisationnelles
  - Être capable de proposer des mesures correctives concernant des aménagements de postes



## SENSIBILISER AU HANDICAP EN ENTREPRISE



### PUBLIC

- Directeur
- Manager
- Responsables d'encadrements
- Chefs d'équipes
- Service Ressources Humaines



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 1/2 journée soit 4h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



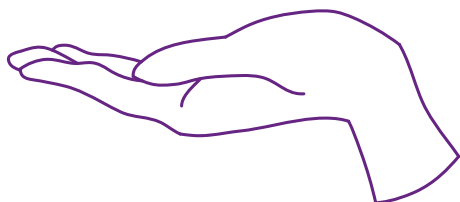
### OBJECTIFS

- Identifier les enjeux de l'évolution de la définition du Handicap
- Connaître la législation sur le dispositif Handicap Français



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Les différents types de Handicap
- Les Handicaps visibles et invisibles
- Les difficultés liées à chaque type de Handicap, les peurs, les préjugés et les maladresses
- La différenciation entre l'empathie, la sympathie, la compassion : rassurer
- L'évaluation des savoirs des salariés
- L'entreprise l'accueil, l'intégration et le maintien en emploi des collègues Handicapés
- Les potentialités à déployer avec un handicap
- Les niveaux de stigmatisation
- Les enjeux d'une intégration réussie dans l'entreprise
- Le positionnement du manager ou du responsable d'équipe
- Les points de vigilance



# Prévention et Gestion Des Risques

AGIR ENSEMBLE POUR LA BIEN TRAITEMENT DES PERSONNES  
FRAGILES

PAGE 22

SÉCURISER SON CIRCUIT DU MÉDICAMENT SANS « P.U.I »

PAGE 23

DEPLOYER ET MAITRISER LA GESTION DES EI / EIG

PAGE 24

METTRE EN OEUVRE LA GESTION DES PLAINTES ET  
RECLATIONS DANS LE SECTEUR MEDICO-SOCIAL

PAGE 25

DEPLOYER UNE CARTOGRAPHIE DES RISQUES

PAGE 26



## AGIR ENSEMBLE POUR LA BIENTRAITANCE DES PERSONNES FRAGILES



### PUBLIC

- Professionnels de service de soin ou d'aide à domicile (auxiliaire de vie, aide-soignant, encadrement intermédiaire...)



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 2 jours soit 14h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



### OBJECTIFS

- Mettre en place un dispositif de bientraitance et des outils de repérage des risques et de détection des situations de maltraitance



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Le concept de maltraitance
- Le dépistage d'une situation de maltraitance
- Présentation d'un outil d'aide au dépistage
- Le concept de bientraitance
- Mise en place d'un plan Bientraitance
- Les pratiques favorisant la bientraitance
- Élaboration d'un plan d'actions pour un accompagnement bientraitant dans le service
- Élaboration d'une charte des engagements du Service pour une démarche bientraitante
- Rappel des concepts maltraitance et bientraitance
- Reprise de la charte d'engagement de bientraitance du service
- Retour sur l'expérience de la mise en place du plan Bientraitance





## SÉCURISER SON CIRCUIT DU MÉDICAMENT SANS "P.U.I"



### PUBLIC

- Médecin coordonnateur
- Infirmier(e) Coordinateur(rice)
- Infirmier(e) référent(e)
- Infirmier(e)
- Aide-soignant(e)



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 1 journée soit 7h en présentiel



### PRÉREQUIS

- En charge des soins au sein d'un Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)



### OBJECTIFS

- Maîtriser le circuit du médicament
- Appréhender les techniques et les outils
- Organiser et sécuriser le circuit du médicament



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Iatrogénie et erreur médicamenteuse
- Contexte réglementaire
- Le circuit du médicament
- La prescription, point clé d'un circuit du médicament sécurisé
- La délivrance, un acte pharmaceutique dans la dimension qualité
- Logistique pharmaceutique
- Maîtrise de la préparation des doses à administrer
- Maîtrise de l'administration des médicaments
- Démarche méthodologique d'amélioration du circuit du médicament
- Rentrer dans une démarche d'amélioration continue de la qualité



## DÉPLOYER ET MAÎTRISER LA GESTION DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES (EI) ET ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES GRAVES (EIG)



### PUBLIC

- Tout professionnel en poste



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 1 journée soit 7h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



### OBJECTIFS

- Comprendre l'intérêt de la déclaration d'un événement indésirable / événement indésirable grave
- Mettre en place un dispositif fonctionnel de déclaration des événements indésirables / événements indésirables graves
- S'approprier la démarche d'analyse des événements indésirables et faire le lien avec la démarche qualité gestion des risques de l'établissement
- Comprendre et mettre en œuvre les méthodes et outils d'analyse des causes
- Construire et suivre un plan d'action



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Définition des risques et événements indésirables / événements indésirables graves
- Déclaration des événements indésirables / événements indésirables graves
- Gestion des événements indésirables / événements indésirables graves
- Lien avec le retour d'expérience et les plans d'actions



## METTRE EN OEUVRE LA GESTION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS DANS LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL



### PUBLIC

- Directeur d'ESSMS
- Responsables d'encadrements
- Chefs d'équipes
- Tout professionnel en poste



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 1 journée soit 7h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



### OBJECTIFS

- Identifier les enjeux de la gestion des plaintes et réclamations
- Mettre en place un dispositif fonctionnel de recensement des plaintes et réclamations
- S'approprier la démarche d'analyse des plaintes et réclamations
- Mettre en place un dispositif de réponse et de suivi des plaintes et réclamations
- Construire et suivre son plan d'action en lien avec les plaintes et réclamations et la démarche d'amélioration continue de la qualité de l'ESSMS



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Définitions et enjeux
- Cadre réglementaire
- Les différentes formes de communication des usagers
- Circuit des plaintes et réclamations
- Analyses des plaintes et réclamations
- Prise en compte et plan d'action suite aux plaintes et réclamations des usagers
- Valorisation des plaintes et réclamations à l'équipe professionnelle de l'ESSMS



## DÉPLOYER UNE CARTOGRAPHIE DES RISQUES



### PUBLIC

- Directeur d'ESSMS
- Responsables d'encadrements
- Chefs d'équipes
- Tout professionnel en poste



### DURÉE & LIEU



- Intra entreprise
- Inter entreprise
- 1 journée soit 7h en présentiel



### PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



### OBJECTIFS

- Comprendre ce qu'est une cartographie des risques
- Mettre en place un processus de cartographie
- S'approprier la cartographie des risques de l'ESSMS pour faire le lien avec la démarche d'amélioration continue de la qualité
- Construire et suivre son plan d'action pour répondre à sa cartographie



### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Définition et cadre réglementaire de la cartographie des risques
- État des lieux de la cartographie de la structure
- Processus de cartographie des risques
- Recueil, analyse, et interprétation des risques sur la structure
- Lien avec la démarche d'amélioration continue de la qualité de l'ESSMS



# Méthodes Pédagogiques Modalités Évaluatives

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Support de cours et exercices pédagogique
- Utilisation d'outils interactifs (capsules vidéo,...)
- Alternance d'exposés, de travaux sur documents et de jeux de rôles
- Dynamique de groupe construite autour d'échanges de pratiques et le partage d'expériences

## MODALITES EVALUATIVES

- Questionnaire avant-stage à renseigner
- Évaluation continue de la formation par des exercices situationnels
- Quiz de validation des connaissances en fin de formation
- Évaluation de la satisfaction stagiaire en fin de formation
- Évaluation de la satisfaction stagiaire à +3 mois pour valider la mise en œuvre en situation de travail
- Validation de la formation par la remise d'une **attestation de fin de formation**



# Tarification et Accessibilité

## TARIFICATION

**Inter :** 350 € HT par jour et par stagiaire (frais d'hébergement et de restauration en sus), planification et lieux indiqués en fonction des formations proposées.

**Intra :** Nous proposons des formations sur mesure pour répondre à une problématique donnée. Le contenu est adapté au contexte et aux besoins spécifiques de l'établissement et des stagiaires. Nous intervenons sur l'ensemble du territoire. Renseignements et devis personnalisé sur demande.

## DÉLAIS D'ACCÈS

Sauf cas particulier et en fonction des disponibilités du formateur, du ou des stagiaires et du mode de financement choisi, le délai d'accès pour cette formation est habituellement d'un mois (en moyenne).

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap sauf cas particuliers.

## ACCESSIBILITÉ



Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap pour toutes questions relatives aux conditions d'accessibilité de la formation envisagée.



# Aviance CONSEILS

ACCÉLÉRATEUR DE SOLUTIONS

## *Vos interlocuteurs*

RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE  
RÉFÉRENT HANDICAP



Monsieur COLOMB Olivier

**E - MAIL** [olivier.colomb@aviance.fr](mailto:olivier.colomb@aviance.fr)

**TÉLÉPHONE** 06.43.03.50.48

RÉFÉRENTE  
ADMINISTRATIVE

Madame SIGLER Laura

[laura.sigler@aviance.fr](mailto:laura.sigler@aviance.fr) 06.36.20.87.50

RÉFÉRENTE  
QUALITÉ

Madame FORESTIER Amandine

[amandine.forestier@aviance.fr](mailto:amandine.forestier@aviance.fr) 07.60.31.55.80





# Aviance CONSEILS

ACCÉLÉRATEUR DE SOLUTIONS

## *Contactez-nous*

### ADRESSE

131, impasse des Palmiers - Pist Oasis 2  
30100 Alès

### E-MAIL

[contact@aviance.fr](mailto:contact@aviance.fr)

### RETROUVEZ NOUS SUR :

<https://aviance.fr/>

### TÉLÉPHONE

04 66 43 92 27

### RÉSEAUX SOCIAUX



AVIANCE CONSEILS