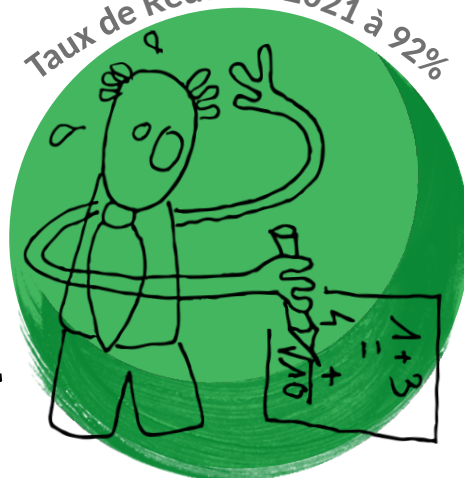




**AROBASE**  
source de talents

**MEQP**  
Taux de Réussite 2021 à 92%



Piloter la croissance  
socio-économique de l'entreprise !

Définir les modes adaptés  
de qualité et de services !

## MANAGER EXPERT QUALITE ET PERFORMANCE DES ORGANISATIONS D'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Titre enregistré au RNCP niveau 7 CEC (Eu) - Eligible au CPF  
et accrédité Executive MBA Européen

**ENSEIGNEMENT EN LANGUE FRANCAISE**

*Sans solidarité, performances ni durables, ni honorables (F.Proust)*

L'ESS a connu au cours de ces dernières années de profonds bouleversements. Ainsi la loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 (JORF, 2014) a défini le périmètre de ce secteur d'activités : « l'économie sociale et solidaire est un mode d'entreprendre et de développement économique adapté à tous les domaines de l'activité humaine auquel adhèrent des personnes morales de droit privé qui remplissent les conditions cumulatives suivantes :

- Un but poursuivi autre que le seul partage des bénéfices
- Une gouvernance démocratique, définie et organisée par les statuts
- Une gestion conforme à certains principes de gestion (lucrativité limitée). »

Avec 221 331 établissements employant 2.4 millions de salariés, soit 14% de l'emploi privé en France, l'ESS représente en France un secteur d'emploi non négligeable. Les organisations de l'ESS ont montré leur **capacité de résilience** face à la crise économique (l'ESS en France est restée créatrice d'emplois) et face à la crise sanitaire par leur en capacité à organiser des actions solidaires de proximité et d'innover.

**Les prévisions de départs à la retraite** des salariés de l'ESS s'accroissent : en 2013, 30% des salariés ont plus de 50 ans, soit un total de 714000 salariés qui vont potentiellement partir à la retraite d'ici 2025.

Les politiques publiques de gestion imposent aux Responsables des secteurs à vocation sanitaire, sociale et médico-sociale un **renforcement de la qualité** des services aux usagers, une **gestion budgétaire** d'économie de coût, un management de partenariat et de réseau (économies d'échelle) piloté par la contractualisation d'objectifs et d'indicateurs de performance.

Les professionnels salariés et employeurs des organisations sanitaires, sociales et médico-sociales, sont donc conduits à s'adapter à ces transformations :

1. **Répondre aux exigences réglementaires** concernant le niveau de qualification des professionnels (niveaux 7 ou 6 requis) chargés de la direction d'un ou plusieurs établissements, services sociaux et médicaux-sociaux (Article D321-176-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles).
2. Répondre aux attentes des employeurs et des salariés dirigeant les établissements concernés, par une **mise à niveau des compétences professionnelles** : décret n°2007-975 du 15 mai 2007 modifié par la loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 qui confie à la Haute Autorité de Santé (HAS) la responsabilité de la **nouvelle procédure d'évaluation** des ESSMS (publiée le 10 mars 2022).
3. Permettre la transition professionnelle de salariés issus de ces secteurs, ayant besoin de s'approprier les nouvelles compétences requises ou bien **d'organiser la reconversion** de ces salariés vers d'autres secteurs de l'ESS.

Le Manager Expert Qualité et Performance assure trois **missions principales** :

1. Il dirige l'organisme ou le service en adéquation avec sa vocation et les évolutions de l'environnement socio-économique, notamment celles liées aux politiques publiques sanitaires, sociales et médico-sociales.
2. Il conçoit et développe des projets à finalité sanitaire, sociale et médico-sociale, et pour cela il s'inscrit dans des logiques de coordination de parcours d'usagers/de patients, de partenariats et de réseaux. Il conduit son action, pilote de plateforme de services, favorisant la sécurisation et la fluidité du parcours du bénéficiaire/patient.
3. Il conduit la stratégie de l'Organisation dans une logique d'utilité sociale :
  - le pilotage de la performance économique et sociale, la qualité des activités
  - le management de l'Organisation,
  - la gestion des ressources humaines et des partenaires,
  - la promotion de valeurs éthiques dans les pratiques professionnelles.

Il s'agit de former des managers experts qualité et performance des Organisations ESS, susceptibles d'optimiser, au sein de leur structure ou dans le cadre de projet, la dimension d'innovation, de qualité et de performance. Le programme est construit autour des blocs de compétences suivants :

1. Encadrer le diagnostic qualité et stratégique d'une Organisation de l'Économie Sociale et Solidaire, conformément au cadre réglementaire de la Haute Autorité de Santé (évaluation 2022)
2. Concevoir, déployer un projet social et solidaire, coordonner des parcours améliorant la qualité de service aux usagers/clients
3. Piloter le système d'information et de la performance du projet/service/établissement
4. Manager les équipes, gérer les ressources humaines dans le cadre de l'interculturalité.

## BLOC 1

### ENCADRER LE DIAGNOSTIC QUALITE ET STRATEGIQUE D'UNE ORGANISATION ESS

#### 1.1 Panorama de l'ESS en Europe : diversité et complexité

- Histoire, spécificités, cadre juridique de l'ESS ;
- Les nouvelles formes d'organisation, l'innovation;

#### 1.2 Cadre des politiques sociales et médico-sociales

- Fondement et organisation du système de santé;
- Méthodes évaluatives des politiques publiques ;
- Contexte réglementaire de l'évaluation (HAS 2022).

#### 1.3 Analyse des besoins sociaux et médico-sociaux

- Objectifs et méthodologie de l'ABS ;
- Approche territoire/structure/pathologie/parcours ;
- Situations sanitaires et sociales complexes.

#### 1.4 Posture managériale : éthique et déontologie

- Éthique et déontologie, pratiques entre pairs ;
- Être un manager porteur de sens.

#### 1.5 Stratégie des Organisations, modèle EFQM

- Positionnement stratégique, qualité de l'offre ;
- Le modèle EFQM (European Foundation For Quality Management) ;
- Préconisations stratégiques et opérationnelles.

#### 1.6 Diagnostic du fonctionnement interne et des ressources

- Facteurs structurants internes (gouvernance, politique qualité, ressources, processus) ;
- Méthodes, recueil et analyse des résultats.

#### 1.7 Méthodologie, accompagnement diagnostic qualité

- Référentiel qualité et champ d'application des critères
- Conduite de l'évaluation conforme au cahier des charges HAS 2022.

#### 1.8 Jury d'Évaluation

- Mémoire écrit (rapport d'évaluation) et soutenance orale.

## BLOC 2

### CONCEVOIR, DEPLOYER UN PROJET SOCIAL ET SOLIDAIRE

#### 2.1 Conception, conduite de projet social, médico-social

- Méthodologie du design collaboratif : innovation par la contrainte ;
- Architecture de valeur, modèle économique ;
- Construction du modèle d'activité, test du prototype.

#### 2.2 Structuration d'une offre, plateforme de services

- Elaboration d'une plateforme de services ;
- Droits des usagers/clients, personnalisation et pouvoir d'agir.

#### 2.3 Réseaux et partenariats, coordination de parcours

- Rôle et cartographie des parties prenantes ;
- Coordination de parcours de personnes en situation complexe (Maia, Paerpa) ;
- Information médicale, secret partagé.

#### 2.4 Marketing de projet social, communication

- Composantes du marketing de projet ;
- Outils de communication digitale.

#### 2.5 Pilotage économique de projet, impact social

- Processus d'activité, ressources clés ;
- Indicateurs qualité, mesure d'impact.

#### 2.6 Évaluation de projet et plan d'action

- Etude de faisabilité, construction d'une offre sociale et médico-sociale ;
- Elaboration du modèle d'activités (business plan) ;
- Jury d'évaluation : dossier écrit et soutenance orale

## BLOC 3

## PILOTER LE SYSTEME D'INFORMATION ET DE LA PERFORMANCE

## 3.1 Analyse comptable et financière

- Mécanismes comptables fondamentaux ;
- Les grands équilibres financiers, ratios ;
- De l'analyse financière au plan pluriannuel de financement.

## 3.2 Analyse financière des ESSMS

- Du bilan comptable au bilan financier type ESSMS ;
- Grands équilibres d'une situation financière ;
- Etat Prévisionnel des Recettes et Dépenses.

## 3.3 Système d'information et pilotage de la performance

- Différentes conceptions de la performance ;
- Méthodes de mesure de l'impact social ;
- Gestion d'un Système d'information et de décision.

## 3.4 Gestion budgétaire, CPOM

- Méthodologie et démarche de contractualisation ;
- Prévisions financières et CPOM (cas pratique).

## 3.5 Évaluation Business Game Simili

- Jeu de simulation de stratégie ;
- Prise de décision en avenir incertain ;
- Elaboration d'un plan stratégique.

## 3.6 Langues vivantes européennes (option)

- Les entreprises, la concurrence et l'Europe.



## BLOC 4

## MANAGER LES EQUIPES, GERER LES RESSOURCES HUMAINES

## 4.1 Posture managériale : délégations et responsabilités

- Profils et compétences managériales clés ;
- Délégations et responsabilités institutionnelles.

## 4.2 Management d'équipe, gestion interculturelle

- Management d'une équipe multi métiers ;
- Dimension culturelle et diversité ;
- Gestion des situations difficiles.

## 4.3 Politique des ressources humaines

- Typologies des contrats de travail ;
- Conventions de coopération ;
- Réglementation sociale.

## 4.4 Gestion des ressources humaines, GPEC

- GPEC : enjeux et mise en oeuvre ;
- Sécurisation des parcours professionnels ;
- Prévention des risques psycho-sociaux, qualité de vie au travail.

## 4.5 Dialogue social, négociation

## 4.6 Management des Organisations

- Système de pouvoir, gouvernance et culture ;
- Enjeux du management du Travail
- Conduite du changement dans les Organisations, RSE

## VALORISATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES - CERTIFICATION

## Méthodologie de mémoire

- Entre opérationnalité et travail de recherche ;
- Accompagnement au mémoire professionnel ou au mémoire de recherche.

## Grand oral de certification

- Soutenance du mémoire professionnel ou du mémoire de recherche ;
- Livret des compétences managériales.



## Méthodes Pédagogiques

Apports théoriques, mises en situation, études de cas, pratiques collectives et accompagnement individuel et collectif.



**SAVOIR**  
Outils & Techniques



**FAIRE**  
Jeux & Mises en situation



**ENSEMBLE**  
Travaux collectifs

## Prérequis (hors VAE)

- Être titulaire d'un diplôme **bac+4** ou d'un titre de niveau 6 CEC (Eu) ou validation des acquis professionnels.
- Justifier de **3 années** d'expérience professionnelle dans le domaine du management (1 an pour les apprentis).

## Double validation

La réussite des épreuves d'obtenir permet d'obtenir une **double certification** :

1. **Titre professionnel RNCP n° 36704, Manager Expert Qualité et Performance des organisations d'Économie Sociale et Solidaire**, niveau 7, Code NSF 310, délivré par Centre Ressources AROBASE,

Et à titre optionnel,

2. Exécutive **MBA Manager Expert Qualité et Performance des Organisations d'Économie Sociale et Solidaire**, Délivré par le Centre Européen des Examens CDE France (Fédération Européenne des Écoles)

**Certification accessible par la VAE.**

## Suite de parcours et passerelles

Accès possible au Doctorate of Business Administration DBA, (niveau 8).

## Coût

- 10080 Euros net de taxe ;
  - Cette formation est éligible aux dispositifs de financement de la formation professionnelle continue **Formation Éligible au CPF**
- Les conditions générales de vente sont accessibles sur notre site internet.

## Organisation

- **Durée totale: 560 heures.**  
420 h en centre + 140 h de stage
- 13 mois (une semaine par mois en centre).
- **Consulter les dates sur notre site : [arobase-formations.fr/calendrier/](http://arobase-formations.fr/calendrier/)**

**PLACES**

min.8 à max.20

**LIEUX**

38, 69, 83

## Engagement qualité

### Labellisations



### Financements



## Comment s'inscrire ?

- 1 - Complétez le **formulaire de préinscription** à l'adresse : [www.arobase-formations.fr](http://www.arobase-formations.fr) au moins 2 mois avant la formation ;
- 2 - Renvoyez le **dossier de candidature** transmis par Arobase ;
- 3 - Arobase vous propose un **bilan individuel de positionnement** ;
- 4 - Après examen du bilan, le jury d'admission vous communique son avis sur votre **entrée en formation**.

Les besoins des personnes en situation de handicap sont identifiés et pris en compte dans le cadre d'une pédagogie inclusive.

## Perspectives

- **Direction d'établissements sanitaire, social médico-social:** secteurs des personnes âgées, protection de l'enfance, hébergement social, inclusion sociale et professionnelle, handicap... ;
- **Encadrement de services d'appui à la coordination de parcours ;**
- **Responsable d'association ou,**
- **Chef de service d'établissements publics, de groupes privés ou associatifs dans le secteur SMS.**

## Nous contacter

### AROBASE ISÈRE (SIÈGE)

Le Trident - Bâtiment D  
34, Avenue de l'Europe  
38100 Grenoble

TEL : 04 76 46 10 85  
FAX : 04 76 43 05 12  
[info@arobase-formations.fr](mailto:info@arobase-formations.fr)

### AROBASE AIN-RHÔNE-LOIRE

2, rue Joseph Chalier  
69008 LYON

TEL : 04 78 28 82 56  
[lyon@arobase-formations.fr](mailto:lyon@arobase-formations.fr)

### AROBASE DRÔME-ARDECHE

114, rue de la Forêt  
26000 VALENCE

TEL : 06 01 46 51 70  
[valence@arobase-formations.fr](mailto:valence@arobase-formations.fr)

### AROBASE PACA

62, Avenue des Frères Lumières  
83160 LA VALETTE DU VAR

TEL : 04 94 42 40 30  
[paca@arobase-formations.fr](mailto:paca@arobase-formations.fr)



@CentreArobase



Arobase Formations



@arobaseformation



Arobase Formations

## Prescriptions



## Certifications



## Réseaux Professionnels



Centre Européen des Examens - France  
Fédération Européenne Des Ecoles