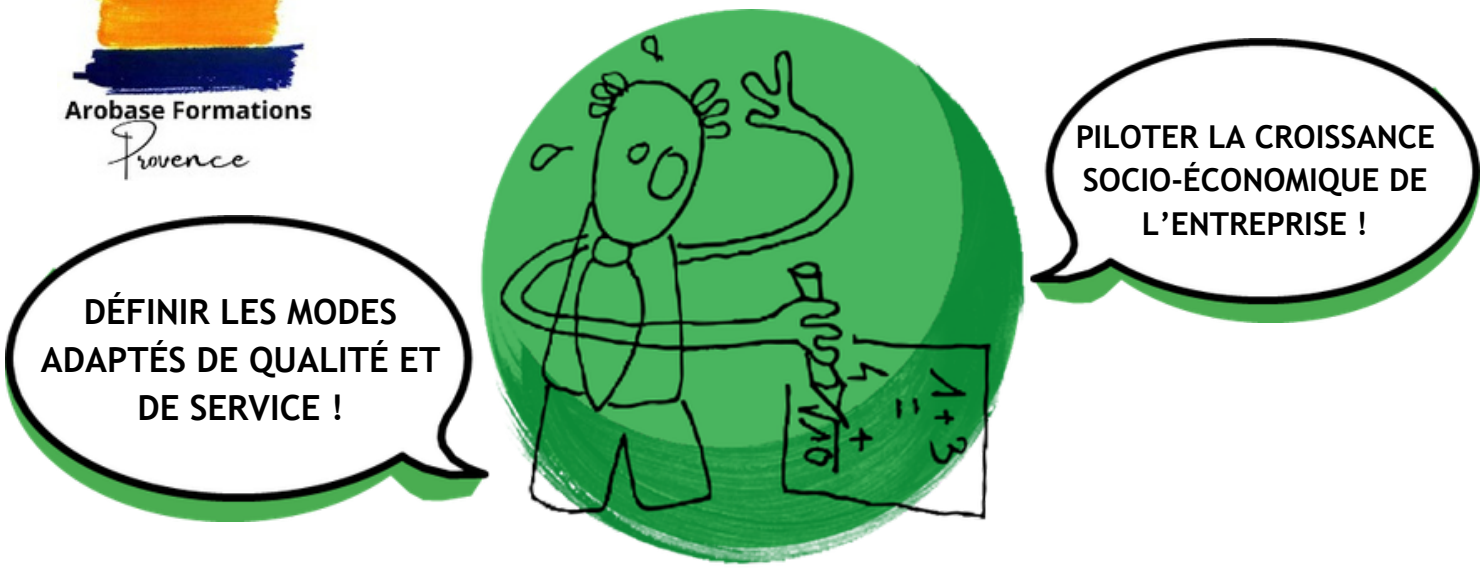
# AROBASE FORMATIONS PROVENCE
# MEQP




# MANAGER EXPERT QUALITÉ ET PERFORMANCE DES ORGANISATIONS D'ESS

**Titre enregistré au RNCP niveau 7 CEC (Eu) - Eligible au CPF**
**Formation accessible aux personnes en situation de handicap**

## ENSEIGNEMENT EN LANGUE FRANCAISE

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 grâce leur en capacité à organiser des actions solidaires de proximité et à innover.

Les prévisions de départs à la retraite des salariés de l'ESS s'accélèrent : 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 règlementaires 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 : décretn°2007-975 du 15 mai 2007 modifié par la loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 qui confieà 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 3 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 selon :

- 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.

# OBJECTIFS

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 QUALITÉ ET STRATÉGIQUE 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 Stratégie des Organisations, modèle EFQM

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

### 1.5 Diagnostic du fonctionnement interne et des ressources

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

### 1.6 Méthodologie, accompagnement au diagnostic qualité

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

### 1.7 Évaluation analyse des besoins sociaux (écrit)

### 1.8 Évaluation mémoire 1 (écrit et oral)

## BLOC 2 CONCEVOIR, DÉPLOYER UN PROJET SOCIAL ET SOLIDAIRE

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

- Méthodologie de conduite de projet : 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 ;
- Composantes du marketing de projet ;
- Droits des usagers/clients, personnalisation et pouvoir d'agir.

### 3.3 Réseaux et partenariats : coordination de parcours

- Rôle et cartographie des parties prenantes ;
- Coordination de parcours d'usagers en situation complexe ;
- Information médicale, secret partagé.

### 2.4 Projet d'établissement : levier de qualité et de performance

- Conception d'un projet d'établissement ;
- Outils d'élaboration et de pilotage.

### 2.5 Pilotage économique d'un projet, impact social

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

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

### 2.7 Évaluation étude de cas marketing et pilotage de projet

MANAGER EXPERT QUALITÉ ET PERFORMANCE

## BLOC 3 PILOTER LE SYSTEME D'INFORMATION ET DE LA PERFORMANCE

### 3.1 Analyse comptable et financière
- Rappel : 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 étude de cas COM

### 3.6 Simulation de gestion (jeu de stratégie)
- Jeu de simulation de stratégie ;
- Prise de décision en avenir incertain ;
- Elaboration d'un plan stratégique.

### 3.7 Évaluation jeu de simulation stratégique

## BLOC 4 MANAGER LES ÉQUIPES, GÉRER LES RESSOURCES HUMAINES

### 4.1 Posture managériale : éthique, déontologie, 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 Gestion RH, GPEC, qualité de vie au travail
- Typologies des contrats de travail ;
- GPEC ;
- Prévention des risques psycho-sociaux, qualité de vie au travail.

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

### 4.5 Évaluation mise en situation réelle ou simulée

### 4.6 Évaluation cas GRH et Management des Organisations

## VALORISATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES - CERTIFICATION

### CC1 Méthodologie de mémoire et suivi
· Entre opérationnalité et travail de recherche ;
· Accompagnement au mémoire professionnel ou au mémoire de recherche.

### CC2 Évaluation mémoire 2 et compétences managériales
- 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 et techniques



**FAIRE**

Jeux et mises en situation



**ENSEMBLE**

Travaux collectifs

MANAGER EXPERT QUALITÉ ET PERFORMANCE

# INFOS PRATIQUES

## PRÉ-REQUIS

- Être titulaire d'un diplôme bac+3/4, ou d'un titre professionnel de niveau 6 CEC (Eu), ou dossier de validation des acquis professionnels (VAP) ;
- Justifier de 3 années d'expérience professionnelle tous secteurs ;
- Réussir les épreuves d'admission.

## VALIDATION

- Certification obtenue par la validation des blocs de compétences, et par la production et la soutenance d'un mémoire de stage.
- **Titre professionnel RNCP n° 41818, Manager Expert Qualité et Performance des Organisations d'ESS**, Certification de niveau 7 CEC (eu) délivré par **AROBASE-INGENIERIE.**
- **Validation possible par blocs de compétences**

## SUITE DE PARCOURS ET PASSERELLE

- Poursuite d'études possible vers une autre certification de niveau 7, une formation universitaire de niveau 7 en formation continue ou une VAE, sous réserve d'admission sur dossier.

## PERSPECTIVES

- **Direction d'établissement 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 ;**
- **Chef de service d'établissements publics, de groupes privés ou associatifs dans le secteur SMS.**

## ENGAGEMENT QUALITÉ

AROBASE FORMATIONS PROVENCE est certifié par la norme qualité **QUALIOPI**. La certification a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION.

Consultez les résultats actualisés de nos formations sur notre site internet.

## ORGANISATION

Consulter les dates : **www.arobase-formations.fr**

**Formation continue :**

- **Durée totale: 560 heures**
- 420h en centre + 140h en stage
- 12 mois en cours d'emploi à raison de 6 jours par mois

**PLACES**
Min.8, Max.15

## COÛT

**10080€** net de taxe

- Situation individuelle nous contacter.
- 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.*

## COMMENT S'INSCRIRE ?

1. Complétez le **formulaire de préinscription** à l'adresse : www.arobase-formations.fr au moins 2 mois avant la formation ;
2. Renvoyez votre **dossier de candidature** ;
3. Arobase vous propose un **bilan individuel 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 pris en compte dans le cadre d'une pédagogie inclusive*

## NOUS CONTACTER

**AROBASE FORMATIONS PROVENCE**
Centre d'Affaires Grand Var Est
1110 Chemin des Plantades
83130 LA GARDE

**04 94 29 55 29**
**paca@arobase-formations.fr**

Ressource Handicap Formation

Arobase s'engage pour l'accessibilité de ses formations. Un **référent handicap** est à votre écoute pour mettre en place les aménagements nécessaires : **04.94.29.55.29 / paca@arobase-formations.fr**