



**PLURIEL**  
FORMATION CONSEIL

CONSEIL

# CONSEIL

Les établissements, services ou dispositifs du secteur social, médico-social et de la protection de l'enfance sont au cœur de changements constants que ce soit par les évolutions législatives et le déploiement des politiques publiques, les exigences posées par les organismes de tarification ou l'émergence de nouvelles questions de société. Ces évolutions peuvent impacter les modalités d'organisation, nécessiter des repositionnements afin de ne pas entraver les pratiques et les relations professionnelles. Dans ce contexte à fort enjeu, nos interventions visent à permettre d'accompagner les organisations dans une approche méthodologique structurée, une démarche coordonnée et en impliquant l'ensemble des acteurs mobilisés.

## NOS ACTIONS SOUTIENNENT :

- × La dynamisation des projets associatifs et des projets institutionnels.
- × Le positionnement institutionnel des établissements et services.
- × Une démarche de connaissance des acteurs sur des questions spécifiques.
- × Le questionnement autour des pratiques d'accompagnement.
- × La définition d'une stratégie de conduite du changement.

## NOS FORMATS D'INTERVENTION :

- × Élaboration de projet : projet associatif, d'établissement ou de service
- × Autoévaluation et démarche qualité
- × Diagnostic institutionnel
- × Analyse institutionnelle
- × Recherche action
- × Étude sur des thématiques spécifiques

Pour chacun de nos formats, nous assurons une coordination pédagogique et notre équipe d'intervenants est soucieuse de vous proposer un cadre d'accompagnement rigoureux et compréhensif.

Nos interventions s'inscrivent dans une démarche de coconstruction, s'ajustent à votre demande et vos besoins et font l'objet d'une évaluation préalable de votre contexte institutionnel.

**POUR PLUS D'INFORMATIONS  
CONTACTEZ-NOUS.**

# ACCOMPAGNEMENT AU PROJET D'ETABLISSEMENT

Le projet d'établissement constitue un document essentiel dans le secteur social et médico-social en tant que garant du droit des usagers, référence institutionnelle pour l'ensemble des professionnels, de communication mais aussi comme instrument de pilotage institutionnel.

Il est à la fois, support de présentation de l'organisation et des modalités de fonctionnement de l'établissement en lien avec les caractéristiques des publics accueillis sur un territoire, mais aussi, objet dynamique de réflexion pour les professionnels, favorisant une réflexion sur l'évolution des pratiques institutionnelles dans leur ensemble.

L'accompagnement proposé par Pluriel Formation Conseil vous apporte un cadre méthodologique dans la conduite de projet, permettant d'engager une démarche structurée entre les différents acteurs participant à la démarche et une mise en dynamique des enjeux institutionnels relatifs à la mission dans les instances de réflexion collective mises en place.

## OBJECTIFS :

- × Garantir à l'utilisateur la qualité de l'offre de service.
- × Clarifier le positionnement institutionnel (valeurs et principes d'intervention).
- × Identifier les évolutions en termes de public accompagné, de besoins identifiés et de mission.
- × Rendre lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement du service.
- × Donner des repères aux professionnels dans l'exercice de l'activité et conduire l'évolution des pratiques et de la structure dans son ensemble.
- × Accompagner les professionnels dans leurs réflexions, l'appropriation et la rédaction du projet.
- × Organiser la structuration du projet d'établissement et accompagner à la rédaction.

## MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT :

- × La mise en oeuvre d'un comité de pilotage et de groupes de travail articulés autour des thématiques spécifiques.
- × Une prise en compte de l'environnement de l'établissement : cadre institutionnel, attentes et besoins des usagers, des prescripteurs, des partenaires.
- × Un focus sur le fonctionnement de l'établissement : sa mission, son organisation, ses valeurs et principes d'intervention.
- × Une définition des orientations opérationnelles et stratégiques de l'établissement à la croisée de ces différents éléments.

POUR PLUS D'INFORMATIONS  
CONTACTEZ-NOUS.

# AUTO-ÉVALUATION HAS

Le cadre évaluatif élaboré par la HAS vise à renforcer la démarche qualité au sein des ESSMS tout en favorisant la promotion d'un déploiement porteur de sens pour les professionnels et au bénéfice des personnes accompagnées. Dans cet objectif, il s'agit de s'approprier le nouveau référentiel d'évaluation commun aux ESSMS et identifier les ajustements sur les exigences institutionnelles et les pratiques professionnelles qu'elles impliquent en amont du déploiement de la démarche d'évaluation. Interroger les leviers d'action majeurs pour les équipes de direction et l'ensemble des professionnels constitue un enjeu de structuration institutionnelle.

La mise en œuvre, comme le recommande la HAS, d'une démarche d'auto-évaluation préalable basée sur le nouveau référentiel permet d'impulser une dynamique collective d'amélioration continue de la qualité dans un ensemble cohérent.

Cette démarche d'accompagnement vise donc à s'approprier le référentiel afin de mesurer l'adéquation des établissements et services dans un cadre évaluatif conforme aux nouveaux attendus de la réforme.

## OBJECTIFS :

- × Comprendre les attendus du nouveau cadre évaluatif HAS et la philosophie du nouveau référentiel.
- × S'approprier le nouveau cadre législatif et réglementaire, les enjeux de la nouvelle démarche d'évaluation des ESSMS.
- × S'initier aux méthodes proposées par la HAS (accompagné traceur, traceur ciblé, audit système) afin de mener l'auto-évaluation du CMPP.
- × S'approprier la nouvelle démarche d'auto-évaluation (cadre des entretiens, approche processus, logique de cotation, plateforme SYNAE) et son impact sur les pratiques.
- × Renforcer la démarche qualité et son amélioration continue par la mise à jour des procédures et un niveau de connaissance harmonisé des professionnels en matière de pratiques évaluatives.
- × Identifier les procédures et outils susceptibles d'être demandés lors des évaluations HAS.

## MÉTHODOLOGIE ET PRINCIPES D'INTERVENTION :

Le référentiel HAS servira de support à l'ensemble des échanges. Il se structure autour de 3 chapitres, 9 thématiques, 42 objectifs et 157 critères (dont 18 critères impératifs). Il constitue le « patron » à partir duquel les participants feront un état des lieux de leurs pratiques. C'est un repère de ce que l'établissement ou service est censé faire. Il s'agira de s'approprier les thématiques et critères afin de permettre une compréhension opérationnelle.

Notre accompagnement a vocation à faciliter le questionnement des participants et à leur permettre de développer une approche réflexive sur le sens de leurs actions et la façon dont elle peut être évaluée.

- × Favoriser l'expression des différents points de vue autour d'un même objet.
- × Confronter ces intersubjectivités productrices de sens et mener un travail de cotation des critères évalués.
- × Produire de la connaissance sur la structure évaluée.
- × Apprécier les écarts entre le réel et le prescrit.
- × Identifier les éléments de preuve à délivrer lors de l'évaluation HAS.

# ANALYSE INSTITUTIONNELLE

Si les organisations ont longtemps été envisagées comme des ensembles opératoires ayant pour but la production de services, la psychosociologie et la sociologie des organisations les envisagent comme des systèmes culturels, de liaison, de décision, de pouvoir et de contrôle normatif.

L'analyse institutionnelle est une démarche d'analyse qui vise à mobiliser l'ensemble des acteurs de l'institution afin d'identifier, au-delà des symptômes rencontrés qui se traduisent par un sentiment de crise institutionnelle, ce qui met en jeu les rapports de force et les questions de pouvoir. Pour ce faire, ce dispositif repose sur l'implication de l'ensemble des professionnels quel que soit leur statut hiérarchique.

Au-delà de l'histoire institutionnelle, de la raison d'être de la structure, et des modalités de fonctionnement qui vont régir des modalités d'action, ce dispositif d'intervention doit permettre d'identifier les rapports de force contradictoires, l'institué et l'instituant, les dynamiques de conflits agissants sur la construction identitaire de l'équipe et sur ce qui est générateur de norme. Ceci dans l'objectif de trouver une dynamique de dépassement de ces mécanismes.

Il s'agira également de mettre au travail avec l'ensemble de l'équipe les aspects suivants :

- × **Les pratiques divergentes** qui s'écartent des normes en vigueur et des valeurs portées.
- × **Les situations qui viennent nier le bien-fondé de l'institué**, faits et événements, émergents ou provoqués, qui battent en brèche le caractère universel du mode d'emploi préconisé par l'institué.
- × **Les éléments situés à la périphérie**, individus qui adhèrent peu aux valeurs portées, éléments déviants par rapport à la norme, surtout s'ils font savoir leur position.
- × **Les forces de changement**, qui s'expriment soit par la contestation, soit par l'innovation.
- × **Les besoins et désirs**, individuels et collectifs, qui engendrent l'activité instituante.
- × **Les actes instituants**, initiatiques et spectaculaires, qui marquent une rupture par rapport aux pratiques habituelles en mettant en question le pouvoir réel de l'institution.
- × **L'activité de mise en question** et de remise en question qui interroge le sens des valeurs, des pratiques, des symboles institués.

## OBJECTIFS :

- × Proposer aux professionnels un espace de réflexion sur leur environnement de travail.
- × Repérer le mode de fonctionnement d'une équipe pour l'améliorer.
- × Analyser collectivement les difficultés et les dysfonctionnements rencontrés.
- × Clarifier les rôles, les besoins et les ressources de chacun en fonction des normes instituées.
- × Valoriser les identités professionnelles et leurs spécificités.
- × Interroger collectivement ce qui fait sens au travail pour chacun.
- × Rétablir des relations fonctionnelles et hiérarchiques au travail et revaloriser les identités professionnelles.