



Nouvelle-Aquitaine

CAHIER DES CHARGES

POUR UNE ACTION DE FORMATION A L'ATTENTION D'UN ADHERENT 2020

**«La communication interne en EHPAD : garant de la qualité de
prise en charge des personnes accueillies »**

Proposition à retourner impérativement par courrier électronique à :

Yann ANDRIEUX
Conseiller Emploi Formation

OPCO Santé Nouvelle-Aquitaine
Les Bureaux du Lac I
6 Rue Théodore Blanc
33520 BRUGES

E-mail : yann.andrieux@opco-sante.fr

Date limite de réception des offres : vendredi 24 juillet 2020



Commanditaire et cadre de l'action

Suite à l'agrément donné par le Ministère du travail, l'OPCO Santé a vu le jour le 1^{er} avril 2019 dernier. Devenant l'opérateur de compétences du **secteur privé de la santé**, l'OPCO santé regroupe :

- **Le secteur sanitaire, médico-social et social privé à but non lucratif** : ce secteur rassemble les conventions collectives suivantes CCN 51, CCN 66, CCN 65, CCN des centres d'hébergement et de réinsertion sociale IDCC 1001, CCN Unicancer et l'Accord d'entreprise Croix Rouge Française.

Ce secteur rassemble 7 200 associations, fondations, congrégations qui emploient 785 000 salariés et accompagnent 108 000 travailleurs handicapés d'ESAT.

- **Le secteur de la santé au travail interentreprises** . Ce sont 240 services répartis nationalement qui emploient 17200 salariés.
- **Le secteur de l'Hospitalisation privée** qui rassemble les établissements privés de santé, soit 1000 cliniques et hôpitaux privés qui emploient 159 800 salariés. Ainsi que les acteurs privés français regroupant 2400 établissements (EHPAD, Résidences Services Seniors et de soins à domicile...) qui emploient 120 000 salariés.
- **Le secteur du thermalisme** qui rassemble 61 entreprises qui emploient 4700 salariés

Au total, l'OPCO Santé représente près de **11 000 entreprises et associations** qui emploient **plus d'un million de salariés**.

L'offre de services déployée en proximité vis à vis de ses adhérents, a pour ambition :

- D'anticiper les mutations du secteur et de proposer des solutions emploi formation innovantes pour y faire face
- Développer l'alternance comme voie d'accès aux métiers de la santé
- D'accompagner ses adhérents dans l'analyse et la définition de leurs besoins en matière de formation
- Développer les compétences des professionnels de la santé au bénéfice des personnes accompagnées
- D'assurer un service de proximité permettant d'améliorer l'information et l'accès à la formation de leurs salariés
- D'appuyer de manière renforcée les TPE PME pour qu'elles s'emparent et/ou développent la formation de leurs salariés

Vis à vis des Branche constitutives, les missions remplies par l'OPCO viseront à assurer un appui en matière de GPEC au travers des travaux de l'Observatoire et d'assurer un appui pour leur mission de certification.

Organisme à vocation nationale, l'OPCO Santé est structuré au périmètre de la Région Nouvelle-Aquitaine et bénéficie d'une implantation en 3 sites répartis sur les 3 ex-territoires (Bruges pour l'Aquitaine, Niort pour Poitou-Charentes et Limoges pour le Limousin).



Contexte global de la démarche

Situé dans Les Landes, l'EHPAD Le Berceau, né des convictions et des exigences exprimées par Saint-Vincent de Paul, définissant les valeurs autour du respect et de l'attention à porter aux personnes les plus démunies, dont les personnes âgées, est reconnu d'Utilité Publique en 1864. Il a été dirigé par les Filles de la Charité jusqu'en 2000 et a alors eu sa première direction laïque. En janvier 2007, la gestion de l'établissement, propriété de la Fondation de l'Œuvre de Saint Vincent de Paul, avait été confiée à l'ADGESSA. Il accueillait, jusqu'en 2019, 85 personnes en hébergement permanent et disposait de 2 places d'hébergement temporaire.

Depuis de nombreuses années, il était question de reconstruire un nouvel établissement. En 2012, la réflexion est lancée et c'est en avril 2019 que le nouvel établissement, à proximité de l'ancien, ouvre ses portes. Il accueille depuis 96 personnes en hébergement permanent et dispose de deux places d'hébergement temporaire. En mai 2019, l'ADGESSA remporte un appel d'offre relatif à la création d'une Maison d'accueil temporaire adossée à l'EHPAD qui ouvre partiellement en septembre 2020.

L'accompagnement du résident est assuré par une équipe pluridisciplinaire de près de 70 professionnels : administratifs, médicaux et para-médicaux, logistiques, socio-éducatifs.

Ce projet est également le résultat d'une fusion de trois établissements (St Jean, Le Berceau et Bernède) en deux : l'EHPAD Le Berceau et l'EHPAD Le Conte à Pomarez, entraînant des mutations, des combinaisons d'équipe, un établissement de l'ADGESSA ayant cessé son activité.

Des tensions sont apparues et se sont cristallisées, du fait des différences de pratiques professionnelles entre les équipes nouvellement réunies, mettant en évidence des fonctionnements différents du fait notamment de la taille des équipes, du ressenti des équipes de terrain sur l'impréparation de cette fusion par l'équipe d'encadrement et le manque de communication interne.

Fort de ce constat, la direction et le Comité Social Economique ont mis en place des mesures afin de travailler sur les risques psychosociaux au sein de l'établissement. Un questionnaire a été soumis à l'ensemble des professionnels laissant l'opportunité à chacun de s'exprimer sur les difficultés rencontrées. Des entretiens collectifs et individuels ont été organisés pour les salariés volontaires soutenus par l'intervention d'une psychologue du travail.

Ces mesures ont été accompagnées de la mise en œuvre ou la réactualisation d'outils et de protocole et notamment la réorganisation des réunions mieux encadrées et mieux animées. La communication s'est améliorée.

Bien que la période de crise sanitaire en lien avec le COVID 19 ait favorisé l'entraide entre tous les salariés, la solidarité, l'implication des équipes et un niveau de bienveillance très élevé, la question de la communication au sein des équipes et avec l'encadrement de proximité demande à être réfléchi malgré tout au niveau



Nouvelle-Aquitaine

de la communication verbale et non verbale ainsi qu'à celui de la clarification des places de chacun.

Attentes

Afin de renforcer et d'asseoir cette dynamique, la direction et les membres du CSE, souhaitent mettre en place une action de formation afin de favoriser la communication et la transmission des informations, identifier et pérenniser les bonnes pratiques mobilisées pendant la période de crise sanitaire. Conformément au projet d'établissement axé sur le « comme à la maison » et le bien être des résidents, la communication interne est un des outils qui permet de garantir la qualité de prise en charge des personnes accueillies.

Objectifs généraux

Cette formation permettra aux stagiaires de :

- Identifier les types de communication à privilégier en fonction du contexte
- Savoir communiquer les informations importantes et nécessaires à l'équipe
- Comprendre l'articulation des actions menées par les professionnels
- Connaître les canaux de diffusion de l'information : procédures, notes internes...
- Optimiser le contenu et le support des outils de transmission : dossier d'admission, projet personnalisé, interlocuteurs, etc.
- Adapter sa communication selon son interlocuteur
- Prendre conscience de sa façon de communiquer : posture d'écoute, communication non verbale, assertivité

Public bénéficiaire

Cette action de formation s'adresse à l'ensemble des professionnels de l'Ehpad : agent des services logistiques, aide-soignant, accompagnants éducateur et social, infirmier(ère)s diplômés d'État, cuisiniers, médecin coordonnateur, encadrant d'unité de soins, responsable d'hébergement, psychologue, équipe de direction (adjoint de direction, directrice) et comptable.

Pré-requis

L'organisme de formation pourra indiquer si des pré-requis sont nécessaires pour cette action de formation.

Méthodes pédagogiques

Il appartient au prestataire de définir le contenu de formation et son organisation pédagogique. Cependant, le dispositif et les méthodes pédagogiques employés devront favoriser la participation des stagiaires et l'interactivité de la formation.

Une attention particulière portera sur la capacité de l'organisme de formation à mettre en place une formation-action qui privilégiera:



Nouvelle-Aquitaine

- ✓ une méthode active et participative : mises en situation concrètes, études de cas, jeux de rôle
- ✓ des outils directement transférables dans les contextes professionnels des participants
- ✓ des travaux en sous-groupe (travail en binômes, trinômes) seront à privilégier

Par ailleurs, toutes suggestions susceptibles de soutenir le caractère innovant de cette action seront les bienvenues.

L'organisme de formation devra prévoir un temps collectif de restitution et de préconisation des actions à conduire.

Durée

Cette action de formation pourra se dérouler sur 2 jours minimum, avec une période de trois semaines maximum entre les 2 jours de formation.

Nombre de sessions/groupes

6 à 7 groupes, hétérogènes de 10 à 12 salariés réunissant tous les corps de métier seront à organiser.

Calendrier de réalisation de l'action

La formation devra se réaliser de septembre 2020 à décembre 2020.
Les périodes de vacances scolaires seront à éviter.

Titre retenu pour l'action

L'organisme de formation est libre de proposer un titre d'action différent de celui mentionné plus haut si celui-ci lui paraît de nature à permettre une meilleure adéquation avec les objectifs de l'action.

Evaluation de l'action de formation

Une attention particulière est accordée à l'évaluation des actions de formation menées. Cette évaluation se situe à plusieurs niveaux :

- ✓ **Un bilan oral**, lors de la dernière journée de formation, en présence des participants, des formateurs et d'un représentant de l'OPCO Santé. Ce bilan a pour objet d'évaluer la pertinence du dispositif de formation, le degré de satisfaction des stagiaires et les éventuelles améliorations à apporter dans la perspective d'une reconduction.
- ✓ **Un questionnaire de satisfaction**, « à chaud » distribué à chaque participant.
- ✓ **Une évaluation formative « à chaud »**, à l'initiative du formateur, dont l'objectif est de vérifier individuellement que les objectifs pédagogiques ont été atteints à l'issue de la formation.
- ✓ **Une évaluation formative « à froid » (4 mois)**, afin de mesurer à moyen terme les effets de la formation auprès des établissements participants. Ce questionnaire sera adressé au stagiaire **et** au manager.



Nouvelle-Aquitaine

- ✓ **Un bilan pédagogique**, rédigé par le prestataire synthétisant les réponses apportées par les stagiaires lors du questionnaire de satisfaction « à chaud », en intégrant leurs principaux commentaires et ceux des formateurs.

Déroulement et organisation de la formation

L'OPCO Santé Nouvelle-Aquitaine enregistrera les inscriptions et validera les listes des stagiaires retenus.

Les modalités de gestion administrative seront précisées dans une convention cadre qui sera signée entre l'organisme de formation et l'OPCO Santé Nouvelle-Aquitaine.

Les modalités logistiques seront à préciser avec la direction de l'établissement (salle, déjeuner...). La formation se déroulera en totalité sur le territoire des Landes.

Le prestataire :

- Convoquera les stagiaires selon les modalités et modèles de documents fournis par l'OPCO Santé.
- Etablira les feuilles d'émargement
- Aura en charge l'évaluation de la formation des stagiaires.

Obligations particulières

Le prestataire devra formaliser un questionnaire « en amont » de la formation sur les besoins et les attentes des stagiaires. Le modèle utilisé ainsi que la synthèse de ces questionnaires seront adressés à l'OPCO Santé Nouvelle-Aquitaine.

Le prestataire produira un document de synthèse pour faciliter **la restitution en interne** des principaux acquis de la formation.

Le prestataire remettra à l'OPCO Santé une copie du support d'information fourni aux stagiaires.

Les certificats de réalisations devront comporter les principaux éléments (synthèse du programme, nom et qualité des intervenants...) permettant la prise en compte de cette formation dans une démarche de validation des acquis de l'expérience.

Transmission des propositions de formation

Afin d'examiner votre projet dans les meilleures conditions, nous vous demandons de respecter la forme qui vous est proposée et de renseigner **uniquement** le document joint intitulé « Proposition de prestation ». Vous pouvez, si vous le souhaitez, l'enrichir de tout document qu'il vous semble utile de porter à notre connaissance.

Les propositions devront comporter les informations suivantes :

- Une proposition détaillée par demi-journée du contenu de formation en adéquation avec les objectifs évoqués ci dessus
- la durée totale de formation (en heures et en jours) et la durée par séquence de formation
- le rythme de la formation
- La démarche et les moyens pédagogiques préconisés
- Le dispositif d'évaluation prévu



Nouvelle-Aquitaine

- L'identité, le profil et l'expérience de l'intervenant pressenti pour la réalisation de la formation (CV précis et détaillé)
- L'expérience et les références de l'organisme sur ce type d'intervention
- Les caractéristiques des supports pédagogiques
- Le nom et la qualité de la personne responsable du projet
- Le numéro de SIRET, le numéro de déclaration d'activité **et le numéro d'enregistrement Data Dock**
- le nombre de participants (maximum)
- le coût de la formation (T.T.C.) : coût jour incluant tous les éléments (frais pédagogiques, éventuels frais d'hébergement et de déplacement,...) et coût total pour la formation. Le prestataire indiquera la dégressivité qu'il compte pratiquer si plusieurs groupes sont organisés.
- l'organisme de formation devra préciser : ses références pour une action similaire (intitulé des actions, nom de l'établissement bénéficiaire, type de public bénéficiaire).

Critères de sélection des candidatures

1. Qualité de la proposition de formation

- ✓ compréhension et restitution de la demande
- ✓ adéquation entre les objectifs du cahier des charges et les contenus proposés
- ✓ originalité et pertinence de l'organisation pédagogique (contenus, méthodes, « partir de situations « problème » portées par les stagiaires)
- ✓ pertinence des supports pédagogiques et d'évaluation

2. Moyens humains mis à disposition de la formation

- ✓ expérience et qualification des formateurs pressentis par rapport au sujet traité

3. Prix de la prestation

- ✓ L'OPCO Santé, garante de l'utilisation des fonds mutualisés de ses établissements adhérents, sera attentive au prix proposé

4. Références de l'organisme dans le secteur d'activité ou dans le domaine de l'action

Informations complémentaires

Toutes précisions et informations complémentaires peuvent être demandées à **Yann ANDRIEUX, Conseiller Emploi Formation**, pilote du projet, au nom du groupe de travail qui a défini la commande.

Date limite de réponse : Vendredi 24 juillet 2020.