



APPEL A PROJET

Projet collectif 2022 :

Redonner du sens à la relation aux familles en EHPAD

1. Commanditaire

L'appel d'offre est engagé par l'OPCO Santé Hauts-de-France.

L'OPCO Santé est composé de 4 secteurs : le secteur sanitaire, social et médico-social à but non lucratif, le secteur de l'Hospitalisation Privée, le secteur de la Santé au Travail interentreprises et le secteur du Thermalisme. L'OPCO santé est implanté au niveau national depuis le 1^{er} avril 2019 et est présent dans chaque région. Les délégations régionales, d'une part, analysent et évaluent les besoins en développement de compétences à partir des spécificités locales et des paramètres propres à chaque branche professionnelle qu'elles couvrent, d'autre part, assurent la gestion des fonds, le suivi et le conseil aux adhérents et à leurs salariés. Ses adhérents sont des associations, fondations, mutuelles, congrégations (exemples : hôpitaux, centres de rééducation fonctionnelle, maisons de retraite pour personnes âgées dépendantes, instituts médico-pédagogiques (IME), foyers d'hébergement pour adultes handicapés, établissements et services d'aide par le travail (ESAT), maisons d'enfants à caractère social (MECS), etc.).

Quelques chiffres clés de l'OPCO Santé (2020)

- 110 000 entreprises et structures
- 1 millions de Salariés
- 25 services régionaux

Le **secteur sanitaire, médico-social et social privé à but non lucratif** compte : 7200 structures, 785 000 salariés et 113 000 travailleurs handicapés.

Le **secteur de l'hospitalisation privée** compte : 1000 cliniques et hôpitaux, 100 000 salariés, 40 000 médecins, 2400 établissements pour personnes âgées et 120 000 salariés

Le **secteur de la santé au travail interentreprises** compte : 2400 services et 17 000 salariés.

Le **secteur du thermalisme** compte : 79 entreprises et 4700 salariés

Quelques chiffres clés de l'OPCO Santé Hauts-de-France (2020)

- 2100 établissements adhérents
- 87 000 Salariés
- 12 000 travailleurs handicapés ESAT

Région Hauts-de-France



OPCO Santé Hauts-de-France

Tél : 03 20 30 36 90 / Fax : 03 20 30 36 99 • www.opco-sante.fr

6, place Pierre Mendès France • 59043 Lille Cedex



2. Éléments de contexte et problématique à laquelle l'action doit répondre

Les structures concernées par ce projet sont des EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) ayant pour mission d'accompagner les personnes fragiles et vulnérables et de préserver leur autonomie par une prise en charge globale comprenant l'hébergement, la restauration, l'animation et le soin.

La pandémie de Covid-19 a entraîné des conséquences majeures sur le fonctionnement de la plupart des organisations. C'est particulièrement vrai dans le secteur médico-social où notamment les Ehpads ont dû adapter l'organisation de leurs services et de leurs équipes dans un temps record et dans des conditions particulièrement difficiles tout en maintenant l'activité.

Les vagues successives de la crise sanitaire ont épuisé de nombreux professionnels et provoqué des ruptures dans la relation avec les familles.

Les structures doivent penser l'après-crise et permettre d'atténuer le sentiment de mal-être et perte de sens pour les salariés du secteur, l'approche par la QVT sera forcément à réfléchir et devra composer de manière simultanée avec la qualité du service rendu, les aspirations des usagers comme des salariés, le contenu et l'organisation du travail.

Ce projet de formation inter-établissement a pour objectif de retravailler la relation aux familles et remettre au centre des préoccupations la philosophie de l'accompagnement global en EHPAD.

Cette action devra permettre aux salariés d'EHPAD par des outils de communication adaptés de mieux valoriser leurs missions, renforcer leurs postures professionnelles, véhiculer les valeurs de leurs associations et redynamiser la cohésion d'équipe.

Ce projet de formation inter-établissement devra aussi donner aux personnels des techniques et méthodes de communication concrètes et adaptées pour prévenir et gérer les situations difficiles.

3. Les objectifs et modalités pédagogiques :

Objectifs opérationnels :

A l'issue de cette formation, les stagiaires devront être en mesure de répondre à deux volontés principales :

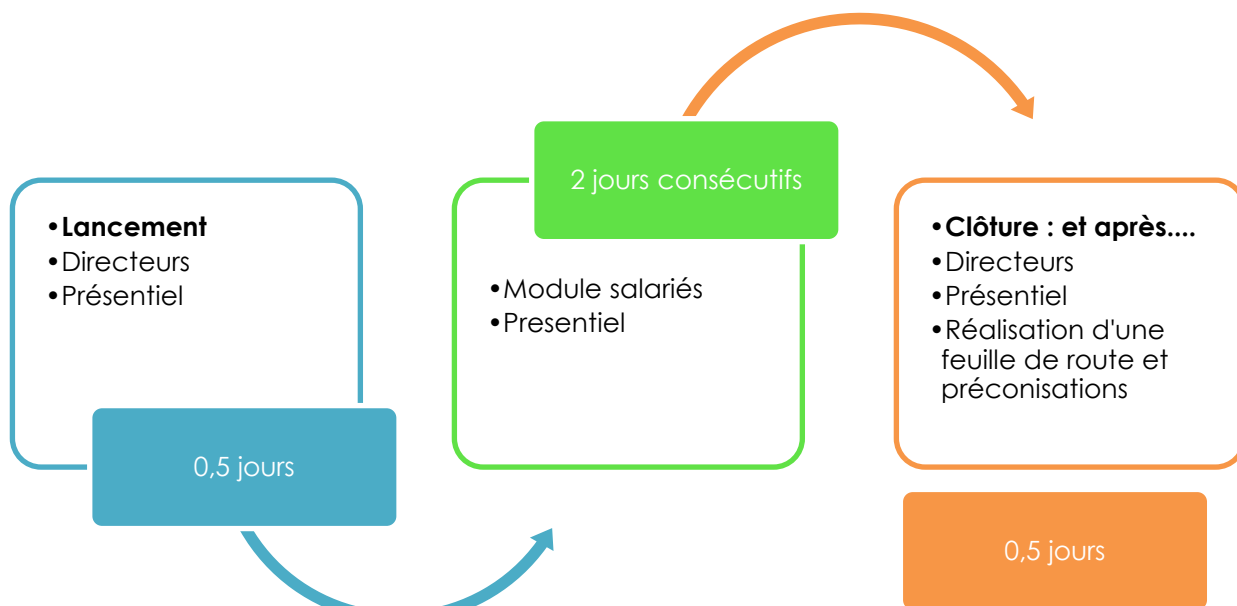
- Poursuivre la relation de confiance avec les familles :
 - En adaptant une juste distance relationnelle avec les familles
 - En s'appropriant les techniques de communication bienveillantes
 - En insufflant une communication facilitante, rassurante et transparente
- Être un acteur clé dans l'accompagnement global en EHPAD :
 - En communiquant de manière valorisante sur son métier et ses missions
 - En redynamisant la logique de responsabilité
 - En partageant l'information entre professionnels et encadrement

Le public concerné :

Les équipes pluridisciplinaires des établissements concernés.

Méthodes pédagogiques :

Afin d'être au plus proche des spécificités du terrain et d'être dans une logique d'agilité et d'ajustement de contenu, l'articulation attendue est la suivante :





L'approche se voudra la plus pratique possible. Les participants venant d'établissements différents, la mixité des groupes devra être une richesse pédagogique sur laquelle le formateur devra s'appuyer.

En fonction des caractéristiques de chaque groupe à déployer, le formateur devra être en capacité d'ajuster les temps collectifs.

Il est demandé à l'organisme de formation de concevoir un contenu alternant des apports théoriques courts reliés systématiquement à des exercices pratiques, à des mises en situation et jeux de rôle.

La formation devra impérativement favoriser les **échanges de pratiques** entre les professionnels des différents établissements avec une importance sur l'appropriation d'outils et de techniques de communication. L'animation doit être ludique et s'appuyer sur l'intelligence collective.

A partir des échanges entre stagiaires, l'organisme de formation pourra s'appuyer sur les situations vécues sur les lieux de travail pour mener une réflexion sur les attitudes à adopter et dégager les différents savoir-faire qui en découlent.

Livrables attendus :

- Une feuille de route collective dans l'éventualité d'une suite de parcours en AFEST

4. Modalités d'évaluation

Un positionnement en amont de la formation devra être obligatoirement proposé.

Evaluation de satisfaction :

L'OPCO Santé participera (en fonction de ses disponibilités) à un bilan en présence des stagiaires à la fin de chaque session de formation.

Un bilan écrit décrivant le déroulement de l'action de formation et les points de progrès sera demandé à la fin de chaque session (à transmettre au plus tard un mois après la fin de chaque stage).

Il reprendra la trame présentée dans le contrat de prestation établi par l'OPCO Santé.

Evaluation des acquis :

L'OPCO Santé attend également qu'une évaluation des acquis des stagiaires soient mise en place.

Evaluation des compétences :

Enfin, nous souhaitons qu'une évaluation des compétences soit mise en place 4 mois suite au J3 afin d'évaluer le degré de mise en œuvre des acquis, des réussites et difficultés rencontrées.



5. Les conditions de réalisation

Durée :

0,5 j + 2 j + 0,5 j soit 3 jours

Nombre de participants :

A titre expérimental, **3 groupes** de 12 stagiaires maximum dans un temps premier mixant les professionnels des différents établissements.

Lieu de réalisation :

En présentiel dans les établissements situés dans la région Nord Pas-de-Calais

Planification

Démarrage des 3 groupes expérimentaux à partir **de novembre 2022** (Hors vacances scolaires Zone B).



Des groupes supplémentaires (à hauteur de 17 groupes maximum) seront déployés en fonction des besoins exprimés par les établissements.

Logistique

L'OPCO Santé assure la diffusion de l'information sur les actions collectives en mettant en ligne sur le site internet [www.OPCO Santé.fr](http://www.OPCO_Santé.fr) un descriptif présentant l'ensemble des actions mises en œuvre au cours de l'année.

Les inscriptions se font directement auprès d'OPCO Santé, qui se chargera également de constituer les groupes et gérer la liste d'attente.

L'organisme de formation convoquera les participants selon les modalités et modèles de documents fournis par OPCO Santé.

Un rendez-vous (en présentiel ou par téléphone) sera fixé avec le prestataire retenu en amont du démarrage de l'action afin d'aborder plus en détail les modalités administratives.

La logistique d'accueil (rétro/vidéo projecteur, pause), la réservation des lieux, est assurée par le prestataire. Il prendra également soin d'organiser et d'adapter le temps du repas (réservation, accompagnement des stagiaires). Si besoin, les frais de repas (pris en collectif) seront pris en charge par l'organisme de formation puis refacturés à l'OPCO Santé sur présentation des justificatifs (20 € maximum par personne et par journée entière de formation suivie). Ces frais n'incluent pas le repas formateur qui doit être compté dans les frais pédagogiques des actions.



Suivi – Facturation

En fin de chaque session, l'organisme de formation transmettra directement à chaque stagiaire au plus tard un mois après la fin de chaque stage :

- Une attestation de stage conforme au temps de présence réel du stagiaire (+ copie à l'OPCO Santé)
- Une attestation de compétences (Conformément à la loi de novembre 2009 relative à la formation professionnelle)

Le prestataire s'engage à faire parvenir à OPCO Santé, un mois maximum après le stage :

- La copie des émargements
- Une copie des attestations de présence
- Le bilan écrit et détaillé
- La facture

6. Qualités des intervenants et références attendues

Les intervenants devront présenter les qualités suivantes :

- Faciliter les échanges de pratiques entre professionnels issus de différentes institutions
- Savoir capitaliser les expériences de terrain
- Expertise des politiques publiques dans les secteurs sanitaires, social, medico-social et plus précisément EHPAD.

Nous rappelons que les CVs des intervenants doivent impérativement être validé par OPCO Santé

7. Les conditions de l'appel d'offre

L'organisme de formation s'engage à :

- Travailler de manière collaborative avec l'OPCO Santé sur ce projet, et adapter les contenus et méthodes aux réalités professionnelles des stagiaires
- Désigner une équipe de formateurs dédiés au projet
- Désigner un responsable pédagogique
- Animer les sessions de formation
- Envoyer à OPCO Santé les supports de formation remis aux stagiaires au moins 15 jours avant le démarrage de l'action



- Préciser les fondements théoriques sur lesquels il s'appuiera.
- Organiser le suivi administratifs (envoi des convocations, évaluation à chaud et à froid...) et logistique de la formation : location de salle et organisation des repas, si nécessaire

8. Calendrier et procédures

Délai de réponse au présent appel à projet : **15/07/2022**

Choix de l'organisme de formation : **16/09/2022**

Réunion de cadrage : **04/10/2022 à 10H00** en présentiel dans les locaux d'OPCO Santé (LILLE)

9. Mode de réponse

Afin de pouvoir examiner votre proposition dans les meilleures conditions, nous vous demandons de respecter la forme qui vous est proposée.

Votre réponse devra comporter :

- une présentation de votre organisme (1 page recto maximum),
- une reformulation de la commande montrant la compréhension de la problématique (1 page recto maximum),
- le contenu détaillé et séquencé de la formation en lien avec les objectifs pédagogiques,
- une présentation détaillée des moyens et outils pédagogiques utilisés,
- les références des formateurs et intervenants (joindre les CV),
- **une proposition de calendrier sur la période de réalisation, merci de noter que chacun des groupes devra obligatoirement démarrer sur 2022**
- une proposition de budget détaillée (tout frais compris).

La durée des interventions (temps nécessaire pour chacune des missions confiées) ainsi que la répartition dans le temps sont à préciser par le prestataire dans sa réponse à l'appel à projet.



Le dossier complet doit être transmis à :

OPCO Santé HAUTS DE FRANCE – Pôle ingénierie de formation

en support informatique par messagerie à :

chloe.demeyere@opco-sante.fr

herve.picotin@opco-sante.fr

Référence à rappeler :

PCI22/EHPAD/CDHP