

**CAHIER DES CHARGES**  
**POUR UNE ACTION DE FORMATION A L'ATTENTION D'UN COLLECTIF**  
**D'ADHERENTS**  
**2022**

**« Gestion du stress et des émotions »**

\*\*\*\*\*

Proposition à retourner impérativement par courrier électronique et un exemplaire papier à :

Elodie BOURREAU  
Chargée de Projet Territoriaux

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

elodie.bourreau@opco-sante.fr

05.56.00.28.60

**Date limite de réception des offres : 29 Aout 2022**

## Commanditaire et cadre de l'action

---

L'OPCO Santé est l'opérateur de compétences du **secteur privé de la santé**, et regroupe :

- **Le secteur sanitaire, médico-social et social privé à but non lucratif** : ce secteur rassemble 7 200 associations, fondations, congrégations qui emploient 785 000 salariés et accompagnent 108 000 travailleurs handicapés d'ESAT.
- **Le secteur des services de prévention et de santé au travail** : 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

Quelques chiffres clés de l'OPCO Santé Nouvelle-Aquitaine (2020) :

- 2759 Etablissements
- 123 459 salariés
- 11 000 travailleurs handicapés d'ESAT

Dans le cadre de l'accompagnement du projet de Démarche Emploi Compétences porté par un collectif d'adhérent sur le territoire de Cambo les Bains, nous portons la commande pour la réalisation d'action de formations mutualisées.

## Contexte global de la démarche

---

Depuis 2021, 8 établissements de Soins de Suites et de Réadaptation (SSR) de Cambo les Bains se sont mobilisés, en partenariat avec l'OPCO Santé et la DDETS 64 autour d'une Démarche Emploi Compétences. Cette démarche territoriale permettra de provoquer au sein des établissements un travail collectif d'anticipation concernant leurs besoins en emplois, en compétences et en formation avec la mise en œuvre

d'une véritable gestion prévisionnelle des ressources humaines. La finalité est de proposer et mettre en œuvre des solutions d'amélioration pour le maintien et le développement de l'emploi durable du secteur à moyen et long terme. La démarche entend répondre et proposer des réponses aux problématiques de recrutement, développement des compétences et soutien des fonctions managériales.

Coordonnée autour de 3 axes, **les acteurs et partenaires impliqués ont validé un plan d'actions qui vise** une approche collective territoriale au service de l'attractivité du secteur et du développement des compétences. Il se structure **en 3 axes** :

- **axe 1 « Développer les compétences »**
- **axe 2 « Répondre aux défis de demain et aux évolutions du secteur de la santé »**
- **axe 3 « Développer des actions collaboratives à l'échelle d'un territoire »**

**L'axe 1 « développer les compétences »**, s'adresse aux professionnels des structures et a pour objectif de les soutenir dans leur développement des compétences afin de favoriser l'amélioration de l'expérience patient. De manière très concrète la solution choisie par le collectif consiste en **l'élaboration d'un plan de développement des compétences mutualisé** entre les 8 établissements **sur des problématiques communes** et des **thématiques à traiter de manière collective**. Il permet la mise en place d'actions de professionnalisation.

Au regard de la multiplicité des acteurs impliqués, et de la richesse des champs d'actions l'ingénierie de formation se doit d'être adaptée, dépassant l'offre catalogue existante.

### **Attentes et problématiques**

---

Le contexte médiatique ces derniers temps est particulièrement défavorable aux établissements médico-sociaux et sanitaires ainsi qu'à l'ensemble des professionnels œuvrant dans le secteur. De nombreuses plaintes et réclamations sont déposées ; le martelage permanent de messages négatifs ne favorise pas un climat serein et amènent une certaine défiance vis-à-vis des établissements de soin. On constate un niveau d'agressivité assez important, que l'on retrouve à différents égards de façon globale dans notre société actuelle. Depuis plusieurs années déjà, les institutions ont vu leur public évoluer et la gestion de l'agressivité des patients est devenue une préoccupation majeure aussi bien dans la relation avec le patient qu'en termes de prévention des risques psychosociaux chez les professionnels. En effet, il peut parfois être difficile de prendre le recul nécessaire dans des situations de gestion de l'agressivité pouvant amener un stress conséquent au quotidien.

Les patients et les familles sont relativement méfiants et peuvent faire preuve d'agressivité. Ils adoptent parfois une attitude mettant en difficultés les professionnels en se positionnant en « expert », portant des avis très avancés, face au personnel soignant tout en ayant un niveau d'exigence élevé.

Par ailleurs, ces tensions fréquentes voire permanentes exacerbent les réactions et produisent de mauvaises interprétations entraînant des conflits qu'il faut désamorcer au sein même des équipes générant un climat inconfortable.

Dans ce contexte particulier, il est plus que nécessaire de soutenir le personnel afin de favoriser la restauration de la confiance dans la relation soignant-soigné et permettre une meilleure gestion de ces situations. Qu'il s'agisse du personnel d'accueil, particulièrement exposé au téléphone et en physique, du personnel soignant qui gère les demandes des patients et des familles ou d'agir sur les relations interpersonnelles au sein de l'équipe.

Aussi, afin de permettre la prise de recul et favoriser les réactions non violentes il paraît important de permettre aux professionnels de comprendre ce qui arrive à l'autre et de développer les outils pour y faire face.

## **Objectifs généraux**

---

Cette formation permettra aux stagiaires de :

- Identifier ses émotions / la notion d'intelligence émotionnelle
- Mieux gérer ses émotions, son stress et gagner en efficacité professionnelle :
  - o Techniques de gestion des émotions
  - o Identifier ses propres facteurs de stress (personnel et professionnel)
  - o Développer son assertivité
- Développer sa communication interpersonnelle
  - o Exprimer sa colère sans agressivité
  - o Exprimer ses émotions pour améliorer sa relation aux autres
- Utiliser l'intelligence émotionnelle pour faire face à des situations difficiles : agressivité, ...
  - o Equipe
  - o Patients
  - o Entourage
- Comprendre et décrypter les émotions des autres (ce qui se cache derrière l'agressivité des patients et/ou des familles pour apporter une réponse adaptée – peur ? culpabilité ? colère ?)
- Faire face aux changements et aux situations inconfortables : le lâcher prise, la résilience
- Donner les outils nécessaires pour aider à tempérer les situations et prévenir les situations de stress au travail.

## **Compétences clés :**

- Décrypter le langage des émotions
- Réguler ses émotions fortes
- Développer son empathie
- Interagir avec intelligence émotionnelle

## Public bénéficiaire

---

Cette action de formation s'adresse aux professionnels suivants issus des établissements participants, groupe mixte de professionnels :

- Professionnel d'établissement au contact des patients :
  - o Administratif : secrétaires, comptables,
  - o Soignants : AS, IDE,
  - o Paramédicaux : kinés, professeur APA,
  - o Hôtellerie : ASH
- Encadrement : gouvernante, cadre de santé, responsable administratif et financier.

A noter sur le personnel d'encadrement une action spécifique pourra être dédiée dans un second temps.

## 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.

La formation devra avoir lieu en présentiel.

Elle devra permettre le développement de l'intelligence émotionnelle, donner des clés concrètes pour apprendre à gérer ses émotions. Le contenu devra alterner les apprentissages théoriques, le partage d'expérience, les mises en situation et la réalisation d'autotests (choisis avec discernement).

Des mises en situation pourront être proposées en s'appuyant sur des situations vécues afin d'identifier des outils à mettre en place dans ces cas-là.

Un temps d'intersession pourrait être envisagé pour permettre la mise en pratique des techniques abordées.

## Durée

---

14h : 2 journées de 7h

## Nombre de sessions/groupes

---

5 groupes estimés sur la base de 12 stagiaires par groupe.

## Calendrier de réalisation de l'action

---

La formation devra se réaliser d'Octobre-Novembre 2022 et sur l'année 2023.

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,**
- ✓ **Un questionnaire de satisfaction**, « à chaud » distribué à chaque participant. L'OPCO Santé peut mettre à disposition un questionnaire en ligne.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **Un rapport d'évaluation**

## Déroulement et organisation de la formation

---

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.
- Organisera le suivi logistique de la formation si nécessaire (location de salle, organisation des repas).

L'ensemble des actions seront déployées sur le territoire de Cambo les Bains, les établissements participants seront mis à contribution pour accueillir les groupes de

formation afin de limiter les coûts de location de salle et permettre l'échange inter-établissements.

## **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
- Le calendrier prévisionnel de déploiement
- 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
- 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).
- L'organisme devra **être référencé Qualiopi**

## **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**

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 **Elodie BOURREAU**, pilote du projet, au nom du groupe de travail d'adhérents intégré dans la démarche qui a défini la commande.

**Date limite de réponse : 29 Aout 2022**