



ÉCOLE DE RÉFÉRENCE, CONSEILLER DE CONFIANCE

RESSOURCES  
HUMAINES  
MÉDICALES ET  
NON MÉDICALES  
2021

[WWW.CNEH.FR](http://WWW.CNEH.FR)

# RESSOURCES HUMAINES MÉDICALES ET NON MÉDICALES



## L'ÉQUIPE

Gestion et statut du personnel médical et non-médical



**Brigitte  
de Lard-Huchet**  
Directrice du Centre de droit JuriSanté  
du CNEH.

Tél. 06 81 44 21 13  
Mail : [brigitte.delard@cneh.fr](mailto:brigitte.delard@cneh.fr)



**Marine  
Gey-Coué**  
Juriste, diplômée en droit de la santé, consultante  
au Centre de droit JuriSanté du CNEH.

**Expertises :** organisation et planification  
sanitaires, GHT, coopération, droit hospitalier.



**Mélanie  
Dupé**  
Juriste, consultante au Centre de droit  
JuriSanté du CNEH.

**Expertises :** statuts des personnels non médicaux.



**Céline  
Berthier**  
Juriste, consultante au Centre de droit  
JuriSanté du CNEH.

**Expertises :** statuts des personnels non médicaux.



**Martine  
Cappe**  
Consultante en gestion des ressources humaines  
médicales au Centre de droit JuriSanté du CNEH.

**Expertises :** statuts des personnels médicaux,  
organisation des ressources humaines médicales.



## CONTACTS

### FORMATIONS SUR SITE



**Florence Desrayaud**

☎ 01 41 17 15 46

✉ [florence.desrayaud@cneh.fr](mailto:florence.desrayaud@cneh.fr)



**Nadia Hassani**

☎ 01 41 17 15 43

✉ [nadia.hassani@cneh.fr](mailto:nadia.hassani@cneh.fr)



**Élodie Bouquin**

☎ 01 41 17 15 19

✉ [elodie.bouquin@cneh.fr](mailto:elodie.bouquin@cneh.fr)

### FORMATIONS AU CNEH



## L'ÉQUIPE

Gestion des ressources humaines



**Séverine Herte**  
Directrice du pôle Ressources humaines du CNEH.  
Tél. 06 75 19 00 89  
Mail : severine.herte@cneh.fr



**Arnaud Peiret**  
Cadre de santé, diplômé en psychologie du travail, consultant et formateur au CNEH.  
**Expertises** : gestion de l'absentéisme, qualité de vie au travail, transformation organisationnelle.



**Marie Brugeilles**  
Consultante, formatrice en santé au travail au CNEH.  
**Expertises** : QVT, gestion du stress et des conflits

Réf. 1245

# Les estivales

des ressources humaines

PARIS  
les 29, 30 juin, 1<sup>er</sup> et 2 juillet 2021

4 journées dédiées aux Ressources Humaines hospitalières, associant des éclairages d'experts, des retours d'expérience et des débats, animées par des intervenants RH hospitaliers et des consultants CNEH.

L'alternance d'apports théoriques, d'exemples opérationnels et de réflexions participatives ponctueront cette rencontre dont le programme tiendra bien évidemment compte de l'évolution de l'actualité.

en partenariat avec **adRHess**



# RESSOURCES HUMAINES MÉDICALES ET NON MÉDICALES

## SOMMAIRE

### Praxis - Parcours métiers certifiants

▶ Référent(e) gestion du temps de travail du personnel non médical (Réf. 1472) .....	6
▶ Responsable des ressources humaines (Réf. 919) .....	8
▶ Responsable des affaires médicales (Réf. 1105) .....	10
▶ Responsable de la formation continue (Réf. 2308) .....	12
▶ Responsable qualité en institut de formation des professionnels de la santé (Réf. 1398) .....	14
▶ Contrôleur de gestion sociale (Réf. 1159) .....	16
▶ Conseiller(e) en évolution professionnelle (Réf. 1433) .....	18
▶ Gestionnaire paie-carrière (Réf. 1361) .....	20
▶ Formateur(trice) dans la fonction publique hospitalière (Réf. 1432) .....	22
▶ Coordinateur (trice) de secrétaires médicaux (Réf. 2304) .....	24

### Gestion du personnel non-médical

▶ La réforme de la fonction publique : quels impacts à l'hôpital et pour le secteur médico-social ? (Réf.1454) <b>Nouveau</b> .....	27
▶ L'entretien professionnel dans la fonction publique hospitalière (Réf. 1676) <b>Nouveau</b> .....	27
▶ Lignes directrices de gestion, médiation, rupture conventionnelle (Réf. 1677) <b>Nouveau</b> .....	28
▶ Médiation dans les ressources humaines, le nouveau dispositif de règlement amiable des litiges (Réf. 1559) <b>Nouveau</b> .....	28
▶ Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier (Réf.304) .....	29
▶ La toute dernière actualité du statut de la fonction publique hospitalière (Réf.994) .....	30
▶ Les contractuels dans la fonction publique hospitalière (Réf.307) .....	31
▶ L'organisation des concours dans la fonction publique hospitalière (Réf.305) .....	32
▶ La gestion des agents stagiaires (Réf.1322) .....	32
▶ L'avancement du fonctionnaire hospitalier (Réf.308) .....	33
▶ Appréhender les aspects réglementaires de la gestion du temps de travail (Réf.1153) .....	34
▶ La protection sociale du fonctionnaire hospitalier : les aspects réglementaires de la gestion de l'absentéisme (Réf.310) .....	35
▶ Journée d'actualité : la protection sociale des fonctionnaires hospitaliers (Réf. 2023) .....	36
▶ Les CAPL, CAPD et CCP (Réf. 309) .....	36
▶ La paie du personnel non médical (Réf.312) .....	37
▶ L'assurance chômage dans la fonction publique hospitalière (Réf.1325) .....	37
▶ La retraite du fonctionnaire hospitalier (Réf.319) .....	38
▶ L'action disciplinaire dans la fonction publique hospitalière (Réf.318) .....	39
▶ Le cumul d'activités des agents publics (Réf.1103) .....	40
▶ Le dossier du fonctionnaire hospitalier : tenue, contenu, transmission des informations (Réf.758) .....	40
▶ Sécurisation juridique des décisions relatives au personnel non médical (Réf.1489) <b>Nouveau</b> .....	41
▶ La réglementation relative à la carrière des sages-femmes (Réf.1490) <b>Nouveau</b> .....	41

### Gestion du personnel médical

▶ Président et vice-président de CME (Réf.1469) <b>Nouveau</b> .....	43
▶ Les élections professionnelles pour la Commission Médicale d'Etablissement (CME) (Réf.1411) .....	44
▶ Les statuts des personnels médicaux (Réf.297) .....	45
▶ Médecins recrutés par contrat : sécuriser les procédures (Réf.1410) .....	46
▶ Actualités des ressources humaines médicales (Réf.1073) .....	46
▶ Les statuts des médecins à diplôme étranger à l'hôpital (Réf.298) .....	47
▶ La rémunération du médecin hospitalier (Réf.299) .....	47
▶ Temps de travail médical, obligations de service et permanence des soins (Réf.951) .....	48
▶ La gestion de l'absentéisme du personnel médical (Réf.2342) .....	48

### Contrôle de gestion sociale

▶ Prévoir et piloter sa masse salariale (Réf.835) .....	49
▶ Piloter efficacement sa masse salariale médicale (Réf.1461) <b>Nouveau</b> .....	50
▶ Construire et utiliser ses tableaux de bord sociaux pour un pilotage stratégique (Réf.1267) .....	51
▶ De la production à l'analyse des tableaux de bord sociaux (Réf.1499) <b>Nouveau</b> .....	51

### Gestion des ressources humaines et la GPMC

▶ L'accompagnement RH des restructurations, un levier au service de la performance de la masse salariale (Réf.1550) <b>Nouveau</b> .....	52
▶ Mettre en œuvre une gestion prévisionnelle des métiers et des compétences (Réf.1157) .....	52
▶ Élaborer les procédures de la gestion des ressources humaines (Réf.1421) .....	53
▶ L'essentiel des entretiens RH (Réf.1354) .....	53
▶ Réussir les entretiens de recrutement (Réf.955) .....	54
▶ Les processus en gestion des ressources humaines (Réf.1407) <b>Nouveau</b> .....	54

### Organisation du travail et du temps de travail

▶ La synchronisation des temps médicaux et non médicaux (Réf.1492) .....	56
▶ Réaliser le diagnostic organisationnel d'un service et optimiser les maquettes de fonctionnement (Réf.278) .....	57
▶ Appréhender les aspects réglementaires de la gestion du temps de travail du personnel non médical (Réf.1153) .....	58
▶ Organiser et planifier de manière efficiente le temps de travail du personnel non médical (Réf.284) .....	59
▶ Construire des cycles de travail et réaliser un diagnostic organisationnel (Réf.1155) .....	60
▶ Améliorer l'efficacité de la gestion du temps de travail par la méthode de l'audit interne (Réf.2037) .....	61

### Gestion et prévention de l'absentéisme

▶ Optimiser le dimensionnement et le suivi des effectifs en situation financière contrainte (Réf.1348) .....	62
▶ La protection sociale du fonctionnaire hospitalier : les aspects réglementaires de la gestion de l'absentéisme (Réf.310) .....	63
▶ Analyser et prévenir l'absentéisme (Réf.1324) .....	64
▶ Conduire un entretien de retour d'absence (Réf.2054) .....	64



## Formation continue et évolution professionnelle

► Formation continue en GHT (Réf.2335).....	66
► Etre organisme de formation en établissement de santé (Réf.1495).....	66
► Le compte personnel de formation (Réf.1445).....	67
► Comprendre et mettre en œuvre le DPC (Réf.939).....	67
► Gérer la formation à l'hôpital (Réf.275).....	68
► L'évaluation des actions de formation (Réf.1160) <b>Nouveau</b> .....	68
► Réaliser un entretien professionnel (Réf.279).....	69
► Manager les compétences (Réf.1010).....	69
► Elaborer le plan de formation (Réf.1496).....	70
► Digitalisation de la formation (Réf. 1605) <b>Nouveau</b> .....	71

## Dialogue social

► Mettre en place le dialogue social et le faire vivre (Réf.1451).....	72
► Les techniques de négociation sociale, les outils pour convaincre (Réf.1452).....	73
► Conduire la renégociation de l'accord local RTT dans son établissement (Réf.1453).....	74
► Maîtriser le secrétariat des instances hospitalières (Réf.2341).....	75
► Le CHSCT à l'hôpital (Réf.415).....	76
► L'exercice du droit syndical et la représentation du personnel (Réf.315).....	76
► Le droit de grève à l'hôpital (Réf.1158).....	77

## Santé et qualité de vie au travail

► L'égalité professionnelle (Réf. 1557) <b>Nouveau</b> .....	78
► Le baromètre social, un outil de pilotage institutionnel (Réf.2320).....	79
► Piloter une démarche QVT (Réf.1413).....	79
► Être acteur opérationnel de la QVT (Réf. 1405).....	80
► Intégrer la QVT dans son management au quotidien (Réf.1414).....	80
► Initiation à la psychologie du travail pour les managers (Réf.1356).....	81
► Améliorer la QVT par l'optimisation des organisations de travail (Réf.1415).....	81
► Mettre en œuvre des espaces de discussion dans le cadre de la QVT (Réf.1419).....	82
► Développer la reconnaissance au travail (Réf.1418).....	82
► Mieux vivre les horaires atypiques dans un souci d'équilibre vie privée/vie professionnelle (Réf.1439).....	83
► Les conduites addictives au travail (Réf.1365).....	83
► Le retour à l'emploi dans la FPH (Réf.1493).....	84
► Les maladies chroniques évolutives et la question du maintien en emploi (Réf.1494) <b>Nouveau</b> .....	84
► Intégrer les personnes en situation de handicap (Réf.1417).....	85
► Mettre en œuvre un management bienveillant (Réf.1359).....	85
► Travailler ensemble : partager un sens commun du travail (Réf.1292).....	86
► Préparer son départ à la retraite (Réf. 1618) <b>Nouveau</b> .....	87

## Prévention des risques psychosociaux

► Réaliser un diagnostic et un plan de prévention des risques psychosociaux (Réf.1077).....	89
► Agir et prévenir les risques psychosociaux (Réf.1075).....	90
► Management et prévention des RPS (Réf.1346).....	90
► Les bonnes pratiques managériales face à la souffrance d'un agent (Réf.1349).....	91
► Agir contre les discriminations et le harcèlement au travail (Réf.1355).....	91
► Mettre à distance sa souffrance au travail et aller mieux (Réf.1248).....	92
► Violence et agressivité en établissement de santé et médico-social (Réf.1289).....	93
► Le management et la gestion RH dans un contexte post-crise (Réf. 1604) <b>Nouveau</b> .....	94
► Le harcèlement moral et sexuel dans la FPH (Réf. 1589) <b>Nouveau</b> .....	94
► Gérer son stress pour prévenir l'épuisement professionnel (Réf. 1620) <b>Nouveau</b> .....	95

## Formations métiers

► Appréhender le métier de secrétaire médicale (Réf.1368).....	96
► Manager des secrétariats médicaux (Réf.1063).....	97

## Efficacité professionnelle

► Améliorer ses écrits professionnels (Réf.343).....	98
► Optimiser sa gestion du temps (Réf.342).....	98
► Optimiser l'accueil physique et téléphonique des usagers (Réf. 848) <b>Nouveau</b> .....	99
► Les bonnes pratiques de l'accueil téléphonique (Réf. 1619) <b>Nouveau</b> .....	99



# RÉFÉRENT GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL DU PERSONNEL NON MÉDICAL



de formation en situation pour développer ses compétences techniques et professionnaliser la fonction gestion du temps de travail au sein de son établissement

## MODULE 1 (2 jours + module e-learning)

### Le contexte et la réglementation du temps de travail

► **Maîtriser la réglementation de la gestion du temps de travail du personnel non médical et être force de proposition en matière de GTT**

#### ATELIER 1

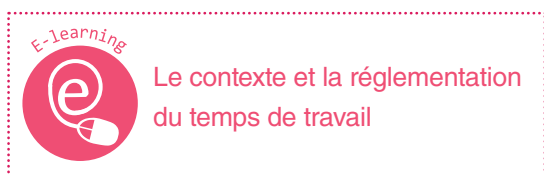
Le contexte et les enjeux de la gestion du temps de travail à l'hôpital

- Le panorama des textes réglementaires en vigueur
- Les enjeux de la gestion du temps de travail
- L'organisation et l'opérationnalisation du suivi du décompte du temps de travail
- Le suivi de l'accord local et la négociation sociale
- Discussion et analyse critique des principales publications et rapports officiels concernant la GTT

#### ATELIER 2

Les aspects réglementaires de la gestion du temps de travail du personnel non médical, à jour du Ségur de la santé

- Le temps de travail effectif et l'obligation annuelle de travail
- Les absences de droit
- Les absences justifiées et autorisées
- L'aménagement de la réduction du temps de travail
- L'exercice du droit syndical
- Le compte épargne temps
- Le risque juridique et les points de vigilance jurisprudentiels
- Étude de cas : mise en pratique de l'analyse juridique



## MODULE 2 (2 jours + module e-learning)

### Le suivi opérationnel du décompte du temps de travail

► **Comprendre les processus en lien avec le décompte du temps de travail et maîtriser les outils et méthodes de la GTT**

#### ATELIER 3

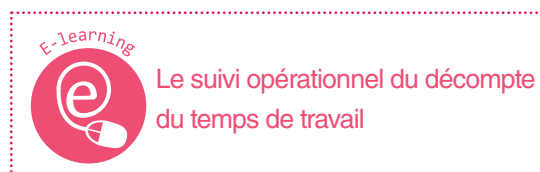
Le management du décompte du temps de travail

- Les principes du décompte du temps de travail
- Les processus de suivi de la GTT
- L'actualisation du guide de gestion du temps de travail
- L'inventaire des indicateurs du contrôle de cohérence et de qualité du décompte du temps
- Cas pratique 1 : analyse du guide de gestion du temps de travail
- Cas pratique 2 : résolution de problème de valorisation de compteurs du temps de travail

## ATELIER 4

L'harmonisation des pratiques de l'encadrement

- Le parcours de formation et d'intégration des nouveaux utilisateurs
- L'assistance aux utilisateurs : quel dispositif pour plus de réactivité et de performance ?
- Les supports indispensables d'aide et de formation à destination des utilisateurs (manuel utilisateur, fiches réflexes, fiches pratiques d'utilisation du logiciel GTT, etc.)
- La charte des plannings
- Cas pratique : création d'un outil pédagogique de simulation de gestion du temps (reproductible pour l'ensemble des logiciels de GTT)



## MODULE 3 (2 jours + module e-learning)

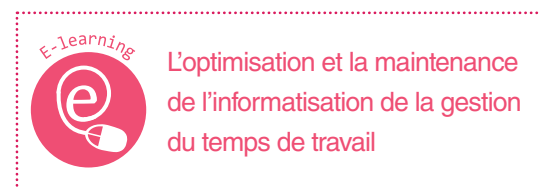
### L'optimisation et la maintenance de l'informatisation de la gestion du temps de travail

► **Acquérir les bonnes pratiques de contrôle et de suivi du décompte du temps de travail**

#### ATELIER 5

Le suivi de l'informatisation de la GTT

- L'analyse de l'expression des besoins et de l'expérience utilisateur
- Les bonnes pratiques du paramétrage du logiciel de GTT
- La rédaction du cahier des charges afin d'actualiser et d'optimiser la gestion informatisée du temps de travail
- La conduite et le suivi de l'informatisation des processus de décompte du temps de travail
- La maintenance et le test des nouvelles versions logicielles (le cahier de recettes, la qualification d'une nouvelle version, etc.)
- La mise en place de la gestion des alertes et des anomalies
- L'audit interne du système de gestion du temps (volet pilotage / gouvernance, volet paramétrage / réglementaire, volet pratique de l'encadrement)
- Cas pratique : utilisation de l'outil d'audit GTT





Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

MODULE 4 (3 jours + module e-learning)

### L'organisation du travail et le suivi des effectifs

- ▶ Être en capacité de construire des outils pédagogiques innovants et performants afin d'harmoniser les pratiques des managers en lien avec la GTT
- ▶ Évaluer la performance du système de gestion du temps de travail de son établissement et l'auditer

#### ATELIER 6

##### L'évaluation et le suivi de l'organisation du travail

- Les maquettes organisationnelles de travail (MO) : les outils de l'ANAP, les MO de fonctionnement, les MO adaptée, les MO en fonctionnement dégradé
- Le calcul des effectifs nécessaires : la formule de calcul de l'ANAP, l'utilisation de l'outil Diagpers®
- La décision d'affectation : les effectifs des services normés, le point sur les bonnes pratiques pour les services non normés, le benchmark en lien avec la décision d'affectation
- Le suivi des effectifs et la gestion des remplacements

#### ATELIER 7

##### La transformation des organisations du travail

- La réalisation d'un diagnostic organisationnel
  - la démarche diagnostic
- l'utilisation de l'outil d'analyse des organisations Suivtach®
  - la synchronisation des temps professionnels (le kit d'outil de l'ANAP)
  - le développement et la transformation d'une organisation du travail
- Cas pratique : simulation de la réalisation d'un diagnostic organisationnel

#### ATELIER 8

##### L'élaboration des cycles de travail et la projection du tableau de service

- Le processus de création d'un nouveau cycle de travail : du groupe de travail jusqu'au passage en instance
- L'inventaire des différents types de cycle
- La méthode de construction d'un cycle de travail (utilisation de l'outil Diagcycle® et de la solution innovante Orchiday®)
  - la méthode classique
  - l'intelligence artificielle au service de l'élaboration de nouveaux cycles
- L'analyse réglementaire automatisée d'un cycle de travail (utilisation de l'outil Diagcycle®)
- La projection du cycle de travail en tableau de service
- Cas pratique : élaboration de nouveaux cycles à partir de situations organisationnelles apportées par les participants (utilisation de la solution innovante Orchiday®)



CERTIFICAT PROFESSIONNEL (0,5 jour)

- La validation du parcours de formation des acquis, et de la maîtrise de la fonction, passe par l'élaboration d'un projet portant sur la Gestion du Temps de Travail
- La soutenance devant un jury d'experts valide le parcours de formation



Méthodes pédagogiques

- Bénéficier d'un kit d'outils de gestion pratiques
- Rejoindre une communauté de pratiques dédiée à la gestion du temps de travail
- Accéder à une base de benchmark de cycles de travail et tester la solution innovante d'élaboration des cycles de travail Orchiday®
- Développer son réseau grâce à un accès illimité à une plateforme collaborative fédérant les participants au Praxis

Réf. 1472



Soit une durée de 63h

<b>Session 1</b>	13, 14, 15 oct. 2020
	9, 10 nov. 2020
	30 nov., 1 <sup>er</sup> , 2, 3 déc. 2020
<b>Session 2</b>	7, 8 sept. 2021
	11, 12 oct. 2021
	3, 4 nov. 2021
	1 <sup>er</sup> , 2, 3 déc. 2021

<b>Tarif adhérents*</b>	3 950 €
<b>Tarif non-adhérents*</b>	4 350 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

#### PRÉREQUIS

- Exercer ou évoluer professionnellement vers une fonction en lien avec la gestion du temps de travail
- Suivre les contenus pédagogiques en e-learning proposés en amont de chaque module afin d'optimiser le temps de pratique en présentiel

#### PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux professionnels exerçant ou étant amenés à exercer ou superviser une fonction en lien avec la gestion du temps de travail : directeur des ressources humaines, directeur des soins, gestionnaire des services de ressources humaines, cadre de santé, cadre supérieur de santé, cadres administratifs, attachés d'administration, informaticiens. Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### INTERVENANTS

**Arnaud Peiret,**  
consultant en ressources humaines au CNEH, coordinateur du cycle Praxis

**Jean-Marie Barbot,**  
co-auteur de l'ouvrage « Réussir son dialogue social dans la fonction publique hospitalière », expert en ressources humaines

**Fabienne Flouriot,**  
cadre supérieure, référente GTT au GHT

**Céline Berthier,**  
juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

**Arnold Prince,**  
cadre de pôle, juriste et spécialiste en GTT





# RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES



pour maîtriser la gestion des ressources humaines dans toutes ses dimensions

## MODULE 1 (4 jours)

### Le positionnement du RH, la gestion réglementaire et statutaire du personnel

- Se positionner dans la fonction de RRH
- Identifier le cadre réglementaire et connaître les règles statutaires essentielles applicables au fonctionnaire hospitalier
- Connaître la réglementation sur le temps de travail
- Appréhender les règles du dialogue social

#### ATELIER 1

Le métier de responsable des ressources humaines et les relations avec les professionnels de l'établissement

- La fonction de RRH : des savoir-faire, des savoir-être
- Fiche métier / fiche de poste et positionnement
- Comprendre les enjeux du métier
- Se positionner au sein de l'établissement
- Concevoir et piloter un projet RH

#### ATELIER 2

Les modalités d'intégration dans la fonction publique hospitalière

- Le concours
- Le recrutement sans concours
- La nomination
- Le stage
- La titularisation
- Les recrutements des agents contractuels

#### ATELIER 3

La protection sociale du fonctionnaire hospitalier

- La présentation des régimes de protection sociale des agents contractuels et stagiaires
- La présentation du régime spécial de protection sociale du fonctionnaire hospitalier
- La gestion des différents congés maladie
- La gestion des accidents et maladies imputables au service
- La gestion des inaptitudes physiques

#### ATELIER 4

La carrière du fonctionnaire hospitalier

- La mobilité dans la fonction publique
- Les règles de reprise d'ancienneté à la nomination
- Les règles d'avancement d'échelon et de grade
- Les règles de changement de corps
- La procédure disciplinaire
- La cessation des fonctions

#### ATELIER 5

Les aspects réglementaires de la gestion du temps de travail

- Les spécificités de la gestion du temps de travail dans la fonction publique hospitalière : textes applicables, guide sur l'aménagement du temps de travail, décision du directeur général
- Les notions essentielles : temps de travail effectif, temps de pause et de restauration, temps d'habillage et de déshabillage, cycle de travail, tableau de service, astreinte, heures supplémentaires, congés annuels, réduction du temps de travail, télétravail, don de jours de repos, compte épargne-temps, etc.

## ATELIER 6

Le dialogue social

- L'agenda social
- Le dialogue social : grands principes (participation, négociation, concertation, égalité de traitement), les instances (CTE, CHSCT, CAP)
- Les procédures : création, élection, saisine, etc.

## MODULE 2 (2 jours)

### La gestion du personnel

- Appréhender la paie du personnel non médical
- Identifier les clés pour sécuriser le processus de paie
- Piloter la masse salariale

#### ATELIER 7

La paie du personnel non médical

- Les composantes de la rémunération
  - le traitement de base
  - les compléments de rémunération
  - les cotisations et charges
- Les variations de la rémunération
- La sécurisation du processus de paie dans le cadre de la certification ou de la fiabilisation des comptes

#### ATELIER 8

La masse salariale

- L'EPRD : une présentation budgétaire renouvelée, le tableau prévisionnel des effectifs rémunérés, le partenariat DAF / DRH à mettre en place
- La définition de la masse salariale
- L'analyse rétrospective
- L'analyse prospective et les impacts des différents effets (effectif, structure, GHT)
- Le suivi budgétaire
- Être acteur opérationnel de la qualité de vie au travail



#### Méthodes pédagogiques

- Des retours d'expérience

## MODULE 3 (3 jours)

### La gestion des ressources humaines

- Appréhender les concepts et outils de la GPMC
- Acquérir les outils de gestion des parcours professionnels
- Connaître les principes généraux du développement des compétences
- Être acteur opérationnel de la qualité de vie au travail

#### ATELIER 9

GPMC et parcours professionnel

- Les fondamentaux de la GPMC : enjeux et objectifs
- Les différentes étapes
- Les outils
- Les acteurs à mobiliser
- Les conditions de réussite
- La loi sur la mobilité et les parcours professionnels
- Les outils de mise en œuvre de l'entretien professionnel
- Les parcours professionnels
- La loi du 5 mars 2015 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale





Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## ATELIER 10

### La formation et le DPC au service du développement des compétences

- La formation, un moyen stratégique au service de la gestion des ressources humaines
- La réglementation en matière de formation continue : la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale et ses conséquences pour la FPH et le décret du 21 août 2008 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie
- Le DPC : quels changements ?
- Les évolutions au regard des nouveaux textes (loi de modernisation du système de santé, orientations nationales 2016-18, décrets d'application)
- L'architecture d'un parcours de DPC en lien avec les exigences affichées des conseils nationaux professionnels

## ATELIER 11

### QVT

- Comprendre les enjeux de la qualité de vie au travail et agir en faveur de la QVT
- Historique : l'émergence du concept de QVT
- Le cadre d'action : le contexte réglementaire et l'actualité du sujet
- La certification HAS V2014 : objectifs généraux de l'abord qualité de vie au travail dans le compte qualité
- Les enjeux en terme de conduite de projet
- Les liens entre QVT, organisation du travail, et planification du travail
  - la synchronisation des temps professionnels
  - les critères d'amélioration de la conciliation entre vie privée et vie professionnelle
  - la grille tridimensionnelle de construction des cycles de travail
  - les caractéristiques en faveur de l'amélioration de la QVT : visibilité, équité, stabilité, régularité et lisibilité
- Les outils de conduite de projet QVT et les outils de la HAS
- La mobilisation des acteurs internes et l'articulation des rôles

## MODULE 4 (2 jours)

### Le management des équipes et des projets

- Apprendre les grands principes du management
- Se positionner comme manager de son équipe
- Motiver ses collaborateurs pour une meilleure performance

## ATELIER 12

### Les grandes missions et dimensions du management

- Le management : quelles définitions ?
- Les enjeux et finalités du management autour de la performance individuelle et collective
- Les 3 grandes dimensions et 4 grandes missions du management et les missions associées

## ATELIER 13

### La motivation de ses collaborateurs

- L'animation et la motivation de son équipe
- Les grandes théories de la motivation au service de la performance
- La répartition des activités et des projets en fonction des intérêts et des compétences de ses collaborateurs
- Le management situationnel pour adapter son style à son interlocuteur



### Méthodes pédagogiques

- Des échanges de pratiques
- Des outils opérationnels
- Des mises en situation
- L'animation d'ateliers d'échanges de pratiques par les participants

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL (1 jour)

- Le projet professionnel du participant, élaboré durant la formation, porte sur un plan d'actions ou d'amélioration, ou encore sur la création de la fonction
- La soutenance devant un jury d'experts du projet professionnel valide le parcours de formation
- Clôture du cycle

Réf. 919



Soit une durée de 84h

<b>Session 1</b>	25 au 28 janv. 2021
	23 au 25 fév. 2021
	24 au 26 mars 2021
	26 et 27 avril 2021
<b>Session 2</b>	20 au 23 sept. 2021
	19 au 21 oct. 2021
	17 au 19 nov. 2021
	14 et 15 déc. 2021

<b>Tarif adhérents*</b>	5 400 €
<b>Tarif non-adhérents*</b>	5 940 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Répondre aux exigences du titre de DRH dans la fonction publique (fonctionnaire ou contractuel)

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux DRH nouvellement nommés et plus largement à toute personne en charge des ressources humaines au sein d'une direction ou d'un pôle, dans la fonction publique hospitalière. Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

**Séverine Herte**, directrice du pôle Ressources humaines du CNEH, coordinatrice du Praxis

**Karine Boiteau**, docteur en sciences de gestion, consultante en ressources humaines et management

**Charles Roesch**, responsable de la paie et des affaires financières, CH de Toul

**Arnaud Peiret**, cadre de santé, diplômé en psychologie du travail, consultant en ressources humaines au CNEH

**Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

**Nathalie Masson**, responsable formation, EPSM de Ville Evraud

**Marie Brugeilles**, consultante santé au travail au CNEH



# RESPONSABLE DES AFFAIRES MÉDICALES



pour aborder toutes les dimensions, statutaires, réglementaires et contractuelles du métier de responsable des affaires médicales

## MODULE 1 (3 jours)

### La gestion statutaire des médecins

- Connaître le cadre réglementaire général et les règles statutaires essentielles applicables aux médecins hospitaliers
- Acquérir les outils pratiques pour mettre en œuvre les règles statutaires
- Sécuriser ses pratiques

#### ATELIER 1

##### Les médecins à l'hôpital : introduction

- Les études de médecine : la réforme
- La démographie médicale en France
- La gouvernance du personnel médical : les rôles respectifs du chef d'établissement, du président de CME et du chef de pôle
- Les médecins hospitaliers et le cumul d'activités
- Le dialogue social médical depuis la loi de modernisation de notre système de santé
- La gestion du personnel médical à l'hôpital d'une gestion statutaire à une gestion des ressources humaines

#### ATELIER 2

##### Les praticiens hospitaliers à temps plein et temps partiel

- Le concours, la période probatoire, l'affectation et la nomination
- Le classement à la nomination
- Les positions traditionnelles : disponibilité, mise à disposition, recherche d'affectation, congé parental et détachement
- La discipline et l'insuffisance professionnelle

#### ATELIER 3

##### L'activité libérale des praticiens hospitaliers à temps plein après la loi de modernisation de notre système de santé

- Les grands principes
- La rédaction du contrat
- Les contrôles
- La clause de non-concurrence

#### ATELIER 4

##### Les médecins recrutés par contrat (praticiens attachés, praticiens contractuels et assistants des hôpitaux, docteur Junior, clinicien hospitalier)

- Le recrutement et les points de vigilance
- La rédaction des contrats
- Le licenciement, l'insuffisance professionnelle et la discipline
- La modification des contrats
- La protection sociale applicable à chaque contrat
- Les indemnités de précarité
- La légalisation de l'intérim médical

#### ATELIER 5

##### La prolongation d'activité et le cumul emploi retraite après la loi de modernisation de notre système de santé

- La prolongation d'activité de droit et la prolongation d'activité sur demande
- Les possibilités offertes par le cumul emploi retraite

#### ATELIER 6

##### Les praticiens hospitalo-universitaires

- Les titulaires
- Les temporaires
- Les praticiens hospitalo-universitaires intervenant dans les centres hospitaliers

#### ATELIER 7

##### Les médecins à diplôme étranger en France

- Les conditions d'exercice de la médecine en France
- Les FFI et les DFMS / DFMSA
- L'interdiction de recruter (loi CMU)
- Les régimes dérogatoires successifs
- La PAE, la CAE et l'autorisation d'exercice
- Les Padhues (Praticiens à diplôme hors Union Européenne)



#### Méthodes pédagogiques

- Des études de contrat type
- Des exemples de contrats et de tableaux
- Des analyses de CV

## MODULE 2 (3 jours)

### La gestion stratégique et financière des médecins

- Maîtriser les dernières réformes
- Connaître les différents contrats pouvant être proposés aux médecins libéraux
- Maîtriser les règles en matière de gestion du temps de travail médical

#### ATELIER 8

##### La stratégie médicale

- La coopération organique et la coopération conventionnelle
- Le contrat d'exercice libéral
- Le contrat de clinicien hospitalier
- Les prestations médicales croisées dans le cadre d'un GCS, d'un GIE
- L'impact des GHT dans la gestion stratégique du personnel médical

#### ATELIER 9

##### Le temps de travail médical

- L'organisation du temps de travail
  - les règles nationales et européennes
- La durée du temps de travail
  - les règles nationales et européennes
- Le tableau de service
  - l'obligation réglementaire
  - le contenu
  - l'affichage et la transmission
- Le rôle du chef de pôle
- L'organisation des gardes et astreintes
- Le temps de travail additionnel
- La contractualisation du temps de travail additionnel
- Le repos de service et le repos quotidien
- Les questions spécifiques
  - le temps de travail des internes
  - le temps de travail des urgentistes
- Les maquettes organisationnelles

#### ATELIER 10

##### La rémunération des médecins et les variables de paie

- La rémunération des praticiens statutaires
- La rémunération des praticiens recrutés par contrat
- La rémunération des étudiants et des internes
- Les primes et indemnités
  - les indemnités de sujétions
  - le temps de travail additionnel
  - la prime multisites
  - les indemnités de service public exclusif
  - les indemnités sectorielle et de liaison
- Le paiement des gardes et astreintes



#### Méthodes pédagogiques

- Des exemples de contrat et de convention de temps partagé
- Un rappel des textes réglementaires



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## MODULE 3 (3 jours)

### La gestion des ressources humaines médicales

- Comprendre la maîtrise de la masse salariale
- Connaître les évolutions réglementaires
- Percevoir le passage d'une gestion statutaire à une gestion des ressources humaines

#### ATELIER 11

##### La masse salariale du personnel médical et le pilotage économique

- L'EPRD : méthodes de conduite du projet avec la DAF
- L'analyse rétrospective de la masse salariale et des effectifs médicaux
- L'analyse prospective
  - les facteurs d'évolution de la masse salariale (définition et calcul des différents effets masse, report, prix, volume, etc.)
  - la modélisation des prévisions
- Le suivi budgétaire
  - la saisonnalisation du suivi budgétaire
  - l'analyse médico-économique
  - la réalisation des tableaux de bord



#### Méthodes pédagogiques

- Des cas pratiques
- Des outils tableurs remis aux stagiaires

#### ATELIER 12

##### La formation du personnel médical et le développement professionnel continu

- L'entretien professionnel médical
- La formation des médecins selon les différents statuts
- Le DPC des médecins
- Les sanctions dues au non-respect de l'obligation de DPC
- Les objectifs à élaborer dans le cadre des entretiens professionnels médicaux

#### ATELIER 13

##### La direction des affaires médicales et le management par la qualité

- La certification, le compte qualité
- Le lien avec les cartographies des risques
- Le lien EPP / DPC, accréditations des médecins, travail en équipe

#### ATELIER 14

##### Les mesures liées à l'attractivité médicale

- Point sur plan santé 2022
- Programme actualisé dès la publication des textes

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL (1 jour)

- Le projet professionnel du participant, élaboré durant la formation, porte sur un plan d'actions ou d'amélioration, ou encore sur la création de la fonction
- La soutenance devant un jury d'experts du projet professionnel valide le parcours de formation
- Clôture du cycle

Réf. 1105



Soit une durée de 70h

**Session 1**  
2 au 4 mars 2021  
6 au 8 avril 2021  
3 au 4 mai 2021  
10 au 11 juin 2021

**Session 2**  
8 au 10 sept. 2021  
6 au 8 oct. 2021  
9 au 10 nov. 2021  
6 au 7 déc. 2021

**Tarif adhérents\*** 4 500 €  
**Tarif non-adhérents\*** 4 950 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux responsables ou aux directeurs des affaires médicales, aux attachés d'administration hospitalière et plus globalement à toute personne en charge de la gestion des personnels médicaux dans la fonction publique hospitalière. Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

**Martine Cappe,**  
consultante en gestion des ressources humaines et statuts du personnel médical au CNEH, coordinatrice du Praxis

**Marine Gey-Coué,**  
juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

**Sylvain Groseil,**  
directeur d'hôpital, CHI Poissy Saint-Germain-en-Laye

**Jean-Luc Levroux,**  
attaché d'administration hospitalière, CH de Bernay

**Damien Laroudie,**  
responsable des RH médicales, CHU de Limoges

**Odile Barre,**  
directeur de la qualité, CH de Douai

**Christophe Feigueux,**  
cadre supérieur de santé, consultant en management au CNEH



# RESPONSABLE DE LA FORMATION CONTINUE



pour anticiper les changements et se professionnaliser

## MODULE 1 (5 jours)

### Réglementation, enjeux et ingénierie de la formation

- Positionner la fonction dans l'établissement
- Connaître la réglementation en matière de formation continue et de DPC
- Identifier les ressources internes et externes à mobiliser
- Maîtriser les différentes formes d'ingénierie de formation
- Appréhender la formation dans sa dimension stratégique et opérationnelle

### ATELIER 1

#### Le métier de responsable formation et les relations avec les professionnels de l'établissement

- La fonction de responsable formation : des savoir-faire, des savoir-être
- L'évolution du métier : fiche métier / fiche de poste et positionnement
- Comprendre les enjeux d'une fonction transversale
- Se positionner au sein de l'organigramme de l'établissement
- Les relations avec les directions fonctionnelles, l'encadrement de proximité, les agents

### ATELIER 2

#### Conduire un projet de formation

- La conduite de projet : mode d'emploi
- Les éléments de méthodologie
- De la conception du projet à l'évaluation et au suivi du projet
- La structuration d'un projet et l'utilisation des outils
- Le travail attendu concernant le projet professionnel de votre certification de parcours

### ATELIER 3

#### La formation, un outil stratégique au service de la performance de l'établissement

- Les grands enjeux de la formation
  - la formation, un moyen au service de la réduction des écarts qualitatifs entre les besoins et les ressources
  - la formation au service de la performance individuelle et collective
  - la formation au service de l'atteinte des objectifs du pôle et de l'établissement
  - la formation au service des évolutions et de la gestion prévisionnelle des métiers et des compétences
- Les facteurs d'évolution subis et choisis impactant la politique de formation à l'hôpital

- Le contexte et les enjeux de la formation dans la FPH : des défis à relever
  - les perspectives démographiques et territoriales, les changements d'organisation
  - la réforme des financements
  - l'évolution des modes de prise en charge (virage ambulatoire, etc.)
  - l'évolution des processus de travail

### ATELIER 4

#### Rappel de la réglementation

- Le décret du 21 août 2008 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie (FPTLV)
  - les différents dispositifs offerts par la réforme et leurs conditions de mobilisation
  - la validation des acquis de l'expérience, l'entretien de formation, le passeport formation, l'entretien de parcours professionnel
  - le bilan de compétences
  - le congé de formation professionnelle
  - les périodes de professionnalisation
  - les actions de préparation aux examens et concours
  - les études favorisant la promotion professionnelle, les actions de conversion, etc.
- La mise en œuvre dans la fonction publique du Compte Personnel d'Activité (CPA) dont le Compte Personnel de Formation (CPF)
- Les décrets relatifs au Développement Professionnel Continu (DPC)
- Les orientations ministérielles en matière de formation professionnelle continue dans la FPH

### ATELIER 5

#### Ingénierie de formation et ingénierie pédagogique

- Les trois approches de l'ingénierie de formation : le catalogue, le recensement, l'investissement
- La démarche d'ingénierie de formation : de l'ingénierie de formation à l'ingénierie des compétences
- La diversité des méthodes d'apprentissage
  - le e-learning
  - la formation, la formation-action
  - les échanges de pratiques, les ateliers de co-développement
  - les apprentissages professionnels informels : le coaching individuel, d'équipe
- Les différentes étapes de conception d'une action de formation
  - des objectifs de formation aux objectifs pédagogiques
  - les principales techniques pédagogiques
  - les critères à prendre en compte dans le cadre de la conception d'une action de formation
- La démarche qualité des actions de formations

## MODULE 2 (3 jours)

### L'élaboration du plan de formation

- Définir la politique de formation et sa déclinaison dans le plan de formation
- Concevoir un plan de formation
- Concevoir des outils de suivi
- Intégrer la dimension territoriale dans le plan de formation
- Placer le plan de formation au centre de l'agenda social de l'établissement

### ATELIER 6

#### Les objectifs, enjeux et finalités d'une politique et d'un plan de formation

- Les éléments et contraintes à prendre en compte
- Les objectifs stratégiques
  - projet de territoire
  - projet d'établissement
  - projets de pôle et de service
  - projets professionnels personnels des agents
- Les orientations et priorités en matière de formation
  - les orientations ministérielles en matière de développement des compétences des personnels et les orientations nationales du développement professionnel continu des professionnels de santé
  - les orientations annuelles et pluriannuelles du plan de formation
  - la politique handicap de l'établissement dans le plan de formation

### ATELIER 7

#### Le plan de formation

- Le recueil et l'analyse des besoins collectifs et individuels en formation
- Les partenaires à associer, la place centrale du responsable du service et du pôle, les instances et leurs modalités de fonctionnement
- La place de l'entretien d'évaluation et de formation dans l'identification des besoins de formation
- Les différentes approches du recueil
- Les outils et modalités du recueil : enquêtes, questionnaires, fiches de demande de formation, entretiens individuels et/ou collectifs
- Les formations réglementaires obligatoires
- Les outils au service des projets personnels et professionnels
  - le répertoire des métiers
  - les cartographies de compétences
  - les entretiens professionnels, de formation, de carrière
- La définition des priorités et l'arbitrage
- La structuration du plan de formation par typologie d'actions
- La communication autour du plan de formation
- Le plan de formation DPC : du recueil au pilotage
- Le plan de formation médicale





Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## ATELIER 8

### Le pilotage du plan de formation

- La conception et la mise en place des tableaux de bord de suivi
- Les indicateurs de suivi et d'évaluation des objectifs
- La mise en place d'un reporting afin d'optimiser son budget
- Des outils au service de la qualité des prestations formation: règlement intérieur, charte de l'équipe formation, fiches de poste des formateurs internes
- L'actualisation et l'adaptation du plan de formation au regard des évolutions, des changements à mettre en œuvre et de l'évaluation des actions
- Le pilotage et le suivi des évaluations à chaud et à froid des formations
- Les déclarations administratives obligatoires en matière de formation
- Le responsable formation et la commission de formation de l'établissement
- Le rapport d'activité annuel et le bilan social

## ATELIER 9

### Groupement hospitalier de territoire (GHT) et formation

- Les fondamentaux du GHT : le calendrier, les acteurs, le projet médical partagé et les mutualisations, le rôle de l'établissement support, les impacts RH
- La fonction formation au sein du GHT
  - quelle coordination territoriale ? Quels impacts sur les instituts et écoles de formation paramédicale, sur le plan de formation continue et le plan de DPC
- Le dialogue social « de territoire » autour de la formation
  - formation et GHT : quel dialogue social de territoire ?
  - comment intégrer l'ensemble des partenaires dans la dynamique ?
  - quel rôle pour la conférence territoriale de dialogue social ?
- La construction d'une démarche de coordination des plans de formation et de DPC au sein du GHT

## MODULE 3 (1 jour)

### Manager la formation dans un contexte économique contraint

- ▶ **Maîtriser les règles de l'achat public applicables à la formation**
- ▶ **Choisir la meilleure offre**
- ▶ **Négocier avec les prestataires**
- ▶ **Optimiser son budget formation**

## ATELIER 10

### Les pratiques d'achat et les marchés publics en matière de formation

- La spécificité de l'achat de formation
- La définition d'une nomenclature spécifique à l'achat de formation
- La notion d'allotissement dans l'achat de formation
- L'achat de formation dans le cadre du GHT
- L'optimisation des offres régionales et nationales de l'ANFH
- La notion de seuil dans les marchés de formation
- Le choix de la procédure de passation

## ATELIER 11

### La rédaction des documents contractuels et le choix du prestataire

- La publicité au niveau du GHT
- La rédaction des conventions de formation
- La rédaction du cahier des charges
- Le choix des critères
- L'analyse des candidatures et des offres des organismes de formation
- La négociation avec les candidats : l'intérêt des négociations dans le choix de l'organisme
- La rédaction des courriers de rejet
- Les informations communicables aux organismes non retenus

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL

(1 jour)

- À l'issue du cycle, les participants présentent devant un jury les mesures qu'ils envisagent de mettre en œuvre suite au Praxis et visant à professionnaliser la formation continue au sein de leur établissement.

Réf. 2308



Soit une durée de 70h

### Session 1

18 au 22 janv. 2021  
22 au 24 fév. 2021  
24, 25 mars 2021

### Session 2

17 au 21 mai 2021  
14 au 16 juin 2021  
1<sup>er</sup>, 2 juil. 2021

**Tarif adhérents\*** 4 100 €  
**Tarif non-adhérents\*** 4 500 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux directeurs, responsables de la formation, chargés de formation, personnels des services ressources humaines, cadres, cadres supérieurs de santé dans la fonction publique hospitalière.  
Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

**Séverine Herte**,  
directrice du pôle Ressources humaines du CNEH, coordinatrice du Praxis

**Valérie Gouffe**,  
cadre supérieure, responsable d'un pôle formation, coach professionnel certifié RNCP1

**Nathalie Masson**,  
responsable formation, EPSM de Ville Evraud

**Me Rodolphe Rayssac**,  
avocat au Barreau de Paris, spécialiste des marchés publics

**Marine Gey-Coué**,  
juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH



# RESPONSABLE DE LA QUALITÉ EN INSTITUT DE FORMATION DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ



pour développer des compétences managériales, méthodologiques et techniques indispensables au pilotage de la démarche qualité en institut de formation

## MODULE 1 (2,5 jours)

### Les fondamentaux de la démarche qualité

- S'approprier les bases de la démarche qualité
- Comprendre et approfondir les spécificités de la démarche qualité en institut de formation
- Identifier les forces et les faiblesses de la démarche qualité au niveau de l'institut de formation
- Identifier les attentes d'un référentiel qualité

#### ATELIER 1

##### Introduction à la démarche qualité

- La démarche qualité et son évolution
- Les définitions et les vocabulaires spécifiques :
  - référentiel
  - critère
  - performance
  - procédure, protocole
  - indicateurs, audits
  - certification



#### Méthodes pédagogiques

- Présentation des avantages, inconvénients et particularités de chaque approche

#### ATELIER 2

##### Les spécificités de la démarche qualité en institut de formation

- La situation actuelle en institut de formation et les évolutions à venir
- Les enjeux et les risques
- Les clés de la réussite
- La clarification de la notion de client



#### Méthodes pédagogiques

- Réalisation d'un macro diagnostic à partir de l'outil SWOT : identification des forces, des faiblesses, des menaces et des opportunités

#### ATELIER 3

##### Les référentiels qualité en institut de formation

- Les différents référentiels qualité utilisables en institut de formation
  - HCERES
  - EHESP
  - Iso 9001
  - référentiel R.E.S.E.A.U



#### Méthodes pédagogiques

- Analyse critique des référentiels existants en sous-groupes, sous forme de fiches techniques : esquisse d'un choix de référentiel

#### ATELIER 4

##### Le management d'un projet qualité

- La méthodologie et les outils de la démarche projet
- Le déploiement de la culture qualité auprès des professionnels
- La déclinaison pratique de la roue de Deming (PDCA)
- Les aspects organisationnels
- La déclinaison des objectifs et leur suivi
- Les modalités de communication interne et externe



#### Méthodes pédagogiques

- Réflexion sur le projet professionnel des participants, en vue de la validation du cycle avec accompagnement de l'équipe CNEH

## MODULE 2 (4,5 jours)

### Le système de management de la qualité

- Construire la gouvernance d'une démarche qualité
- S'approprier l'approche par processus
- Comprendre les principes de la gestion documentaire
- S'initier à la gestion des risques et aux méthodes de résolution de problèmes

#### ATELIER 5

##### Le pilotage de la démarche qualité

- Le positionnement de la fonction qualité
- L'organigramme
- Les rôles et missions des professionnels
- Les fiches de poste et de fonction
- Les « instances » qualité



#### Méthodes pédagogiques

- Présentation de fiches de poste et de fonction
- Élaboration en ateliers d'organigramme et de fiches de poste et de fonction

#### ATELIER 6

##### L'approche par processus

- Les principes et intérêts de l'approche par processus
- Les fondements de l'approche par processus
- Les définitions, principes et typologies des processus
- La description d'un processus
- Les cartes d'identité processus
- La méthodologie d'élaboration



#### Méthodes pédagogiques

- Construction en groupe de la cartographie des macro-processus d'un institut de formation sur le principe de la méthode Métaplan
- Description des processus « cœur de métier » en sous-groupe sur la base d'échanges de pratiques

#### ATELIER 7

##### La gestion documentaire qualité

- Les différents documents
- Le manuel qualité : sa structuration
- Les modes de rédaction des documents
- La gestion documentaire



#### Méthodes pédagogiques

- Identification des documents actuellement présents au sein des instituts des participants
- Élaboration en groupe du processus « gestion documentaire »





Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## ATELIER 8

### La gestion des risques et les méthodes de résolution de problèmes

- La définition d'un risque
- La gestion des risques
- l'identification des risques
  - la hiérarchisation des risques : les critères, les grilles d'évaluation
  - les dispositifs de maîtrise des risques
- La proposition de plans d'actions en lien avec les risques
- Les méthodes de résolution de problèmes
  - la définition du problème
  - l'analyse des causes
  - la recherche de solutions
  - la définition des actions
  - l'évaluation des résultats



#### Méthodes pédagogiques

- Identifier les risques liés au processus « cœur de métier » et repérer les éléments de maîtrise, les points critiques des processus non couverts par des documents et envisager un plan d'actions
- Mise en pratique des outils d'une démarche de résolution de problème à partir de problématiques proposées par les participants

## ATELIER 9

### Les différents outils d'évaluation de la qualité

- Les audits
  - la définition d'un audit
  - les différents types d'audits
  - les auditeurs
  - les modalités de réalisation d'un audit
- Le suivi des indicateurs
- Les enquêtes et questionnaires de satisfaction : approche client, intérêts des démarches, modalités de construction, facteurs clés de succès
- Les audits de processus



#### Méthodes pédagogiques

- Construction d'une grille d'audit à partir d'un référentiel qualité

## MODULE 3 (2 jours)

### La place du responsable qualité au sein du système de management de la qualité

- ▶ **Appréhender la fonction de responsable qualité**
- ▶ **Accompagner une équipe sur la démarche qualité**
- ▶ **Promouvoir une logique d'amélioration continue**

## ATELIER 10

### Le management par la qualité et les processus

- le repérage de son propre positionnement qualité au sein de sa structure
- la définition de ses missions spécifiques sur le terrain
- la conduite du changement et la motivation du management
  - la structuration des acteurs qualité
  - la définition des missions
  - la conduite du changement
  - la communication
- de la mise en place des processus au management par processus
- le pilotage : rôle, responsabilités et outils indispensables
- la place des pilotes de processus dans l'organigramme
- les outils de reporting à mettre en place

## ATELIER 11

### Les tableaux de bord

- la méthodologie de construction et d'élaboration des tableaux de bord qualité
- l'utilisation des tableaux de bord comme outils de pilotage pour son institut
  - les différents types de tableaux de bord
  - la méthodologie de construction et de suivi des tableaux de bord



#### Méthodes pédagogiques

- Construction du tableau de bord fonctionnel qualité à partir d'exemples de tableaux de bord prospectif
- Retour d'expériences avec des professionnels en exercice

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL

(1 jour)

- Le projet professionnel du participant, élaboré durant sa formation, porte sur un plan d'actions ou d'amélioration, ou encore sur la création de la fonction
- La soutenance devant un jury d'experts sur le projet professionnel valide le parcours de formation
- Table ronde autour d'une problématique à définir avec le groupe
- Clôture du cycle

Réf. 1398



Soit une durée de 70h

Session 2021

10, 11, 12 mars 2021  
29, 30, 31 mars et 1<sup>er</sup> avril 2021  
6, 7 mai 2021  
22 juin 2021 (en classe virtuelle)

**Tarif adhérents\*** 3 200 €  
**Tarif non-adhérents\*** 3 500 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux professionnels en charge du management de la qualité au sein d'un institut de formation : directeurs, directeurs adjoints, coordonnateurs pédagogiques, formateurs, secrétaires.

Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

**Anja Andriamananta**,  
ingénieur qualité et gestion des risques, consultant au CNEH, coordinateur du Praxis

**Marie-Laure Pillet**,  
cadre de santé, chef de projet démarche qualité en IFSI, consultante au CNEH

**Christelle Pierrard**,  
cadre de santé, formatrice et référente qualité

**Amal Haouchine**,  
ingénieur qualité gestion des risques



CLASSE VIRTUELLE



# CONTRÔLEUR DE GESTION SOCIALE



pour maîtriser le contrôle de gestion sociale dans toutes ses dimensions

## MODULE 1 (3 jours)

### Le pilotage de la masse salariale

- ▶ Comprendre les mécanismes de la paie
- ▶ Faire de l'EPRD un véritable projet commun à la DRH et à la DAF
- ▶ Identifier et comprendre les composantes de la masse salariale et ses facteurs d'évolution
- ▶ Réaliser des prévisions de masse salariale fiables et argumentées
- ▶ Réaliser un suivi budgétaire opérationnel

### ATELIER 1

#### Le contrôle de gestion et la comptabilité analytique

- La finalité du contrôle de gestion : diagnostiquer, anticiper et suivre au fil de l'eau
- Le contrôle de gestion sociale
  - les enjeux
  - les outils
  - les acteurs

### ATELIER 2

#### Les composantes de la rémunération

- La catégorie, le grade, les échelles et les grilles de rémunération, l'échelon, les indices, la valeur du point
- Le traitement de base
- Les compléments de rémunération : primes et indemnités
- Les variations de la rémunération
- Les cotisations et les charges
- La sécurisation du processus paie dans le cadre de la certification ou de la fiabilisation des comptes

### ATELIER 3

#### Prévoir sa masse salariale, élaborer le titre I de l'EPRD et le TPER

- La définition et les enjeux de la masse salariale et de l'EPRD
- Le projet d'EPRD et la DRH : méthodes de conduite du projet avec la DAF
- L'analyse rétrospective de la masse salariale et des effectifs
  - les composantes de la masse salariale
  - l'analyse de la masse salariale et de l'effectif n-1
- Les facteurs d'évolution de la masse salariale (définition et calcul des différents effets masse, report, prix, volume, etc.)
- La modélisation des prévisions (illustration à l'aide d'un cas pratique et d'un outil développé avec le tableur)
- Effectifs : de quoi parle-t-on ?
- L'élaboration du TPER

### ATELIER 4

#### Le suivi budgétaire de la masse salariale et des effectifs

- La saisonnalisation du suivi budgétaire : prévoir et suivre sa masse salariale
- Un outil de gestion au service du pilotage des effectifs : le tableau entrées-sorties
- Les tableaux de bord budgétaires



#### Méthodes pédagogiques

- Des outils tableurs remis aux stagiaires : outil d'analyse rétrospective et de suivi budgétaire, modèle de simulation de masse salariale
- Un cas pratique : le calcul d'une masse salariale
- Une feuille de route : le retour dans l'établissement

## MODULE 2 (2 jours)

### Les tableaux de bord RH et la performance sociale de l'établissement ou du pôle

- ▶ Intégrer la dimension sociale dans le contrôle de gestion de l'établissement
- ▶ Diagnostiquer la performance sociale de l'établissement à l'aide des bases de comparaison
- ▶ Analyser les tableaux de bord sociaux existants
- ▶ Construire des tableaux de bord sociaux pertinents et adaptés au public destinataire

### ATELIER 5

#### Le système d'information sociale

- Le fichier de structure de l'établissement
- La comptabilité analytique
- Le système d'information RH

### ATELIER 6

#### Connaître le benchmark RH et en faire un outil de politique RH

- Identifier les référentiels existants
  - BDHF, Base d'Angers, SNATIH, etc.
- Faire une analyse critique de ses données RH en comparaison des référentiels
- Cas pratique : analyser l'absentéisme
- Transformer les analyses en plan d'actions social



#### Méthodes pédagogiques

- Un travail d'analyse des tableaux de bord et des outils RH des établissements des stagiaires
- Des exemples de tableaux de bord

### ATELIER 7

#### La méthodologie d'élaboration des tableaux de bord RH

- L'analyse des demandes des utilisateurs (direction, pôle, tutelle, etc.)
- Les objectifs des tableaux de bord RH
- Les composantes des tableaux de bord RH
  - l'identification des indicateurs clés et les principaux ratios de chaque domaine (masse salariale, effectifs, formation, absentéisme, etc.)
  - l'utilisation des indicateurs existants dans le bilan social : rationaliser la production d'indicateurs
  - l'identification des cibles à atteindre
  - la mise en forme des tableaux de bord : critères de présentation et fréquence

### ATELIER 8

#### Le tableau de bord RH, un outil de pilotage de la politique sociale

- La communication sur les tableaux de bord RH
  - une communication ciblée auprès des interlocuteurs adéquats
  - la pédagogie nécessaire autour des tableaux de bord RH
- L'élaboration de conclusions opérationnelles et prospectives
  - l'analyse des tableaux de bord RH
  - la prise de décision
- Le suivi des décisions
- Transformer les analyses en plan d'actions social



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## MODULE 3 (1,5 jours)

### La place du contrôleur de gestion sociale

- Acquérir les méthodes et les outils de la gestion de projet
- S'interroger sur le positionnement du contrôleur de gestion sociale
- Communiquer en tant que contrôleur de gestion sociale

#### ATELIER 9

##### La méthodologie de la conduite de projet

- Les grandes phases
- L'accompagnement du changement
- Les outils
- L'évaluation
- La communication

#### ATELIER 10

##### Définir le positionnement professionnel du contrôleur de gestion sociale

- Réfléchir à sa place pour mieux la définir
  - au sein de l'établissement et de son service
  - avec ses partenaires principaux : DAF, DRH, DAM, DS, pôles, etc.

#### ATELIER 11

##### Analyser sa pratique quotidienne pour mieux la transformer

- Présentation par les participants des problématiques rencontrées dans leur exercice professionnel
- Les analyser collectivement pour les comprendre
- Transformer sa pratique afin de la rendre plus efficace

#### ATELIER 12

##### Cibler des apports théoriques en relation avec les thématiques évoquées lors de l'atelier 11

- La communication
- La socialisation et les relations interpersonnelles



##### Méthodes pédagogiques

- Des fiches de synthèse sur la gestion statutaire, l'absentéisme, le temps de travail
- Test : quel communicant êtes-vous ?

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL (0,5 jour)

- Le projet professionnel du participant, élaboré durant la formation, porte sur un plan d'actions ou d'amélioration, ou encore sur la création de la fonction
- La soutenance devant un jury d'experts du projet professionnel valide le parcours de formation
- Clôture du cycle

Réf. 1159



Soit une durée de 49h

<b>Session 1</b>	24 au 26 mars 2021 29 au 30 avril 2021 28 au 29 juin 2021
<b>Session 2</b>	15 au 17 sept. 2021 26 a 27 oct. 2021 25 au 26 nov.2021

<b>Tarif adhérents*</b>	3 150 €
<b>Tarif non-adhérents*</b>	3 465 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Maîtriser les fondamentaux du contrôle de gestion

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Ce cycle s'adresse à toute personne en charge du contrôle de gestion RH et social (médical ou non médical) dans la fonction publique hospitalière. Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

**Philippe Solivéri,**  
responsable de l'offre Finances et Contrôle de gestion, coordinateur du Praxis

**Christian Plancq,**  
responsable de la cellule Contrôle de gestion sociale, CHU de Montpellier

**Alexandra Marcel,**  
responsable ressources humaines, CHU de Clermont-Ferrand

**Alexandra Tiloux,**  
responsable du département Contrôle de gestion RH, CHRU de Tours

**Christophe Feigueux,**  
cadre supérieur de santé, consultant et formateur en organisation et management au CNEH

**Jean-Luc Pitaval,**  
consultant formateur, spécialiste en en organisation, management et performance au CNEH

**Antoine Coleu,**  
responsable du Contrôle de Gestion Sociale, CHU de Rennes



# CONSEILLER EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE



pour apprendre à accompagner les agents de la fonction publique hospitalière dans l'évolution de leurs parcours professionnel

## MODULE 1 (2 jours)

### Les aspects réglementaires et opérationnels du CEP

- Connaître la réglementation relative au CEP
- Identifier les droits des agents dans le cadre du CEP
- Mieux appréhender le dispositif dans sa globalité
- Respecter les exigences de la fonction de CEP (impartialité, confidentialité)
- Identifier les missions du conseiller en évolution professionnelle
- Intégrer les missions du CEP dans les activités quotidiennes et les relations transverses au sein de l'établissement
- Comprendre les articulations avec les politiques RH, le projet social et la formation continue

## ATELIER 1

### Les points clés du CEP et ses aspects législatifs

- Historique de la réforme du CEP
- Définition du CEP
- Panorama de la réglementation en vigueur (le cadre général et les spécificités pour la FPH)
- Rappels sur les points forts de la réforme et sur la démarche
- La structuration de l'offre du CEP : présentation des 3 niveaux
- La progressivité et le principe itératif du dispositif
- Quels enjeux pour la formation professionnelle ?

## ATELIER 2

### La fonction de conseiller en évolution professionnelle

- Le cadre déontologique et les bonnes pratiques
- Le rôle du conseiller : ce qu'il est et ce qu'il n'est pas !
- Le niveau d'information que le conseiller doit être en mesure d'apporter à l'agent
- L'importance de la sécurisation du projet professionnel et la prévention de l'échec par le conseiller
- La posture du conseiller : la distance professionnelle, la co-construction et le développement du pouvoir d'agir du bénéficiaire
- La création d'une relation de confiance et du cadre relationnel
- L'interface du conseiller avec d'autres parties prenantes internes ou externes dans le parcours professionnel d'un agent (service RH, conseiller en bilan de compétence, service formation, etc.)
- L'ingénierie financière du CEP : la recherche de solutions financières adaptées aux besoins spécifiques des projets
- La mobilisation et l'articulation des prestations de service et de formation : l'accès et le financement à une offre de formation élargie (CPA, CPF, CEC)

## MODULE 2 (2 jours)

### Le périmètre du CEP

- Identifier les acteurs internes et externes et les réseaux à mobiliser à l'échelle des territoires
- Appréhender les complémentarités du CEP entre les établissements et l'ANFH (périmètre d'action)
- Décrire les dispositifs de formation relevant de la Formation Professionnelle Tout au Long de la Vie (FPTLV) et le lien avec le CEP
- Appréhender les champs respectifs du Bilan de Compétences et du CEP
- Identifier les publics spécifiques: handicap, 1<sup>er</sup> niveau de qualification, inaptitude, etc.
- Identifier les enjeux et les impacts de la GRH (GPMC, reclassement, mobilité, handicap, carrière) sur les projets d'évolution professionnelle internes à la FPH

## ATELIER 3

### Le référentiel d'activités du CEP pour les 3 niveaux

- Le périmètre du CEP et les interfaces avec ses dispositifs existants
- Le réseau et les partenaires privilégiés du CEP
- Le rôle des acteurs dans la mise en œuvre du CEP
- La place de conseiller et celle de l'opérateur
- Le décloisonnement des dispositifs et des acteurs : le positionnement du CEP au sein de son organisation et de son territoire
- Le référentiel d'activité : niveau 1 à 2 (missions, objectifs, actes du conseiller)
- Les outils de l'orientation et de l'accompagnement (les bases de ressources numériques, les sites pour aller plus loin, jalons bibliographiques, outils incontournables, etc.)

## ATELIER 4

### L'articulation du CEP avec les dispositifs existants

- Description du dispositif FPTLV
- Les modalités d'accès à la formation par le biais de la FPTLV
- L'articulation du CEP avec la FPTLV
- Interface et complémentarité du CEP et du bilan de compétences
- Les situations prioritaires d'accès au CPF
  - le certificat professionnel CléA
  - le crédit d'heures supplémentaires dans les situations d'inaptitudes
  - la prévention de l'inaptitude physique
  - le Compte d'Engagement Citoyen

## MODULE 3 (2 jours)

### Rôle et outils du Conseiller en Évolution Professionnelle

- Adopter une posture d'accompagnement et de co-construction tout au long des différentes étapes du projet d'évolution professionnelle
- Identifier les outils et supports à renseigner dans le cadre d'un accompagnement
- Utiliser les outils adaptés à la définition et la co-construction d'un projet d'évolution Professionnelle

## ATELIER 5

### La posture du Conseiller en Évolution Professionnelle

- Définitions et précisions des concepts clés : la notion d'accompagnement, de projet
- Qu'est-ce qu'un projet d'évolution professionnelle ?
- Le conseiller en évolution professionnelle et la fonction de référent de parcours
- Les grands modèles de l'accompagnement
- Les concepts clés de l'accompagnement : l'autonomisation, l'individualisation, la socialisation
- Les fonctions, rôles et posture du conseiller
  - entre guider et escorter : veiller sur
  - entre escorter et conduire : surveiller
  - entre guider et conduire : éveiller
- La distance relationnelle entre le conseiller et le bénéficiaire (confiance, alliance, relation d'aide, écoute, respect, etc.)
- La démarche duelle d'exploration tant du côté du conseiller que du bénéficiaire
- Le « tenir conseil »





Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## ATELIER 6

### Les outils du CEP

- Les outils de diagnostic situationnel
- Les outils de l'évaluation du degré d'autonomie de la personne
- Les outils d'évaluation des modalités d'apprentissage de la personne
- Les grandes catégories de tests :
  - motivation intérêts et valeurs
  - personnalité
  - apprentissages et connaissances scolaires
  - fonctionnement intellectuel et cognitif
- Comment utiliser les outils lors de l'accompagnement d'un bénéficiaire dans le cadre du CEP ?
- L'approche clinique de l'utilisation des outils en accompagnement

## MODULE 4 (3 jours)

### La conduite pas à pas du CEP à chaque niveau

- ▶ Identifier le panier de service du CEP
- ▶ Identifier les liens entre l'expression des besoins du bénéficiaire et le niveau de traitement de ce besoin
- ▶ Mieux appréhender les services à rendre aux différents niveaux CEP
- ▶ Repérer les compétences à mobiliser par le conseiller à chacun des niveaux
- ▶ Formaliser le document de synthèse

## ATELIER 7

### La mise en œuvre du niveau 1 : un accueil individualisé

- L'entretien individuel pour analyser sa situation professionnelle
- Les enjeux et les objectifs de l'entretien lors de l'accueil individualisé
- La démarche de l'entretien : méthodologie et étapes
- La reformulation de ce que la personne exprime en opportunités / menaces et atouts / faiblesses
- Les techniques relationnelles et de questionnement pour préciser le projet professionnel
- La prise en compte de la personne dans sa singularité, sa globalité (motivations, sens, aptitudes et limites, ressources, etc.)
- La dispensation des informations utiles
- La proposition d'aiguillage (le cas échéant vers les autres niveaux du CEP)

## ATELIER 8

### La mise en œuvre du niveau 2 : un accompagnement personnalisé

- Un conseil visant à définir son projet professionnel
- Le diagnostic formalisé et le portfolio de compétences
- La co-construction avec la personne d'une analyse partagée de sa situation professionnelle
- Le soutien à apporter à la personne afin de définir une stratégie pour atteindre son objectif
- L'aide à la définition des cibles professionnelles
- La hiérarchisation dans le temps des cibles professionnelles et la formalisation d'un échéancier
- La feuille de route et la précision des ajustements éventuels
- Un accompagnement dans la mise en œuvre du projet professionnel
- La formalisation du plan d'actions (étapes, acteurs, échéances, plan de financement, etc.) et le réajuster au fil de la mise en œuvre
- La mobilisation des ressources utiles à la réalisation du plan d'action
- La formalisation du suivi post CEP
- La finalisation du document de synthèse

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL

- La certification sera réalisée à distance en e-learning par une évaluation avec quiz et cas pratique

Réf. 1433



Soit une durée de 63h

### Session 1

21, 22, 23 sept. 2020  
12, 13, 14 oct. 2020  
4, 5, 6 nov. 2020

### Session 2

20, 21, 22 sept. 2021  
11, 12, 13 oct. 2021  
3, 4, 5 nov. 2021

Tarif adhérents\* 3 870 €  
Tarif non-adhérents\* 4 250 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

## PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

## PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Personnels des ressources humaines, conseillers mobilité carrière, psychologues du travail, assistants sociaux et tout agent souhaitant évoluer professionnellement vers ce métier.  
Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## INTERVENANTS

**Arnaud Peiret,**  
consultant en ressources humaines  
au CNEH, coordinateur du Praxis

Un délégué au droit du travail

Un conseiller en évolution  
professionnelle

Un psychologue du travail

## LES PLUS DE LA FORMATION

- Kit d'outils du CEP
- La revue juridique du CEP
- De nombreuses mises en pratique (études de cas, jeux de rôle, simulation)



# GESTIONNAIRE PAIE - CARRIÈRE



pour acquérir les connaissances et les bons réflexes professionnels

## MODULE 1 (3 jours)

### Les fondamentaux de la gestion statutaire dans la fonction publique hospitalière

#### ATELIER 1

##### Les grands principes

- Présentation du cycle et de l'évaluation
- Les grands principes de la fonction publique
  - les grandes notions : corps, grades, emplois, métiers
  - mise en perspective du métier
- Référentiel des sites internet utiles au gestionnaire paie-carrière



##### Méthodes pédagogiques

- Présentation des notions et illustrations

#### ATELIER 2

##### Le recrutement dans la fonction publique hospitalière

- Les concours
- La nomination et la situation de l'agent stagiaire
  - le décret du 12 mai 1997
  - la durée, la prolongation et prorogation du stage
  - les congés des agents stagiaires
  - la fin du stage
- La titularisation



##### Méthodes pédagogiques

- La remise de fiches techniques

#### ATELIER 3

##### L'exception au recrutement du fonctionnaire : la gestion des agents contractuels

- Contractuels de droit public et contractuels de droit privé
- Les cas de recours
  - notion de besoin permanent et non permanent
  - notion de temps non complet et de temps partiel
- La rédaction des contrats : exemples et points de vigilance
- Les points essentiels de la gestion des contractuels
  - les congés
  - la protection sociale
  - la rémunération
- Les termes des contrats
  - à l'initiative de l'administration
  - à l'initiative de l'agent



##### Méthodes pédagogiques

- Exemples de contrats de travail et de courriers

#### ATELIER 4

##### La mobilité et l'évaluation

- Mobilité interne et externe
- Les positions statutaires
  - l'activité et ses variantes
  - le détachement
  - la disponibilité
  - le congé parental
- De la notation à l'évaluation
  - réglementation concernant la notation
  - présentation du dispositif d'évaluation



##### Méthodes pédagogiques

- Remise de fiches techniques

## MODULE 2 (3 jours)

### La gestion de la carrière dans la fonction publique

#### ATELIER 5

##### L'avancement du fonctionnaire et le fonctionnement des CAP

- Les reprises d'ancienneté à la nomination
  - pour services publics
  - pour services privés
  - pour services similaires
- L'avancement d'échelon
- L'avancement de grade
  - méthodologie de réalisation des tableaux d'avancement de grade
  - positionnement des agents bénéficiant d'un avancement de grade
- Le changement de corps
  - positionnement des agents bénéficiant d'un changement de corps
- Le fonctionnement des CAP



##### Méthodes pédagogiques

- Présentation des thématiques et distribution de tableaux de synthèses
- Cas pratique sur chaque thématique abordée

#### ATELIER 6

##### La protection sociale du fonctionnaire hospitalier

- Le congé maladie ordinaire
- Le congé longue maladie
- Le congé longue durée
- Les accidents et maladies imputables au service
- L'inaptitude physique
  - la reprise à temps partiel thérapeutique
  - l'aménagement du poste de travail
  - la disponibilité d'office pour raison de santé
  - le reclassement
  - la retraite pour invalidité



##### Méthodes pédagogiques

- Exemples de décisions administratives
- Schémas de synthèse





Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

## MODULE 3 (3 jours)

### La gestion de la paie et les variables de rémunération

#### ATELIER 7

##### La gestion de la paie

- Les composantes de la rémunération
  - la catégorie, le grade, les échelles et les grilles de rémunération, l'échelon, les indices, la valeur du point
  - le traitement de base
  - les compléments de rémunération : les primes et les indemnités
- Check-list des primes et indemnités
- Zoom sur la prime de service
- Les impacts du PPCR
- Les variations de la rémunération
- Les cotisations et les charges
  - l'assurance maladie
  - la retraite
  - les contributions, les taxes
- Les retenues patronales
- Les différentes étapes de la paie
  - la saisie des informations
  - le calcul de la paie
  - le prélèvement à la source
  - le mandatement de la paie
- Le cycle de la paie et la certification des comptes
  - présentation des grandes lignes de la certification des comptes
  - le contrôle de la paie et des variables de rémunération
  - l'élaboration des process



#### Méthodes pédagogiques

- Tableaux de synthèses
- Cas pratiques

#### ATELIER 8

##### L'indemnisation du chômage dans la fonction publique

- Le fondement juridique de l'assurance chômage
- Le cadre institutionnel de l'assurance chômage
- La jurisprudence du 9 septembre 2014 (chambre sociale, cour d'appel de Nîmes) et la fin de la possibilité pour les employeurs publics d'adhérer au régime d'assurance chômage
- Les options offertes aux établissements de santé au regard de l'assurance chômage :
  - l'auto-assurance
- La convention du 14 avril 2017
  - le champ d'application
  - les conditions d'attribution de l'allocation de retour à l'emploi (ARE)
  - la détermination du montant de l'allocation journalière et de la durée d'indemnisation
- La convention du 14 mai 2014
  - les droits rechargeables (disparition de la reprise et de la réadmission)
- L'avenant du 25 mars 2015 : l'introduction du droit d'option



#### Méthodes pédagogiques

- Cas pratiques sur la détermination du montant de l'allocation journalière et de la durée d'indemnisation

## CERTIFICAT PROFESSIONNEL

(1 jour)

- En fin de cycle, chaque participant est évalué sur la base d'une présentation (devant jury) portant sur une des thématiques abordées lors des ateliers (droits et obligations du fonctionnaire, positions statutaires, inaptitudes, etc.)
- Cette présentation permet à chacun d'approfondir un sujet et d'apporter des informations complémentaires au groupe.

Réf. 1361



10 jours

Soit une durée de 70 heures

<b>1<sup>ère</sup> session</b>	8 au 10 fév. 2021 29 au 31 mars 2021 25 au 28 mai 2021
<b>2<sup>ème</sup> session</b>	6 au 8 sept. 2021 11 au 13 oct. 2021 22 au 25 nov. 2021

<b>Tarif adhérents*</b>	3 550 €
<b>Tarif non-adhérents*</b>	3 900 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

### PRÉREQUIS

- Maîtriser les fondamentaux du statut du fonctionnaire
- Avoir des connaissances de base sur la paie du personnel non médical

### PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Gestionnaires de paie carrière en poste ou en devenir dans la fonction publique hospitalière.  
Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### INTERVENANTS

**Céline Berthier**,  
juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH, coordinatrice du Praxis

**Mélanie Dupé**,  
juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

**Charles Roesch**,  
responsable RH, CH du Val de Lorraine



# FORMATEUR (TRICE) INTERNE



pour maîtriser la posture et les connaissances du métier

## MODULE 1 (2 jours)

### Les fondamentaux en matière d'apprentissage chez l'adulte

- ▶ Appréhender les concepts et processus d'apprentissage chez l'adulte
- ▶ Accompagner les personnes dans leurs parcours de formation
- ▶ Evaluer les connaissances et les compétences des personnes en formation

#### ATELIER 1

##### Identifier les concepts et théories en matière d'apprentissage des adultes

- Concepts, approches et modèles théoriques en matière d'apprentissage
- Notions clés en termes de transmission de savoir et savoir-faire
- Les courants pédagogiques
- Les psychologues influents

#### ATELIER 2

##### Repérer les processus d'apprentissage chez l'adulte

- Qu'est-ce qu'apprendre ?
- Les caractéristiques des adultes en formation
- Les différentes phases de l'apprentissage
- Mémorisation, attention et rythme dans l'apprentissage
- Les conditions d'un apprentissage de qualité
- Les freins à l'apprentissage
- La psychosociologie des groupes

## MODULE 2 (2 jours)

### L'élaboration d'une action de formation

- ▶ Concevoir des dispositifs et des déroulés pédagogiques d'actions de formation
- ▶ Formuler des objectifs de formation et des objectifs pédagogiques en lien avec des résultats attendus et un public ciblé
- ▶ Identifier les modalités d'apprentissage adaptées aux objectifs poursuivis

#### ATELIER 3

##### Appréhender les étapes d'élaboration d'une formation

- L'ingénierie en formation d'adulte
- Les 5 étapes d'élaboration d'une formation (de l'analyse du besoin de formation jusqu'à l'évaluation)
- Focus sur l'outil cahier des charges en formation
- Les aspects organisationnels et logistiques de la formation

#### ATELIER 4

##### Construire des objectifs pédagogiques

- Qu'est-ce qu'un objectif pédagogique ?
- Indicateurs et critères d'évaluation d'un objectif
- Les règles de bonne formulation d'un objectif
- L'utilisation de la méthode SMART
- Entraînement à la définition d'objectifs

#### ATELIER 5

##### Choisir les méthodes pédagogiques

- Les principales méthodes pédagogiques (affirmative, interrogative, démonstrative, applicative, etc.)
- L'articulation entre objectifs et méthodes pédagogiques

## MODULE 3 (2 Jours)

### L'animation d'une action de formation

- ▶ Maîtriser les aspects relationnels du métier de formateur
- ▶ Réguler les échanges et faciliter la production collective d'un groupe en formation

#### ATELIER 6

##### Identifier la posture et le rôle du formateur

- Le positionnement et les missions du formateur
- Les compétences et qualités requises
- Les domaines de compétences
- La fiche métier / fiche de poste du formateur
- La posture réflexive du formateur

#### ATELIER 7

##### Adapter son mode de communication

- Le schéma de la communication
- La communication verbale / para-verbale / non-verbale
- Le repérage des flux de communication dans un groupe
- La régulation des échanges
- La gestion des temps de parole
- La gestion des participants difficiles
- La gestion du stress en formation

#### ATELIER 8

##### Utiliser les techniques d'animation d'un groupe

- Les étapes d'animation d'une action de formation (du démarrage à la clôture)
- Identification de son style d'animation
- Les différents modes de fonctionnement d'un groupe
- Les techniques d'animation de groupe (tour de table, présentation croisée, brainstorming, jeux de rôle, exposé, étude de cas, etc.)
- Focus sur l'analyse des pratiques professionnelles
- L'utilisation des nouvelles technologies de communication et d'information en formation



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

MODULE 4 (0,5 jour)

### L'évaluation des actions de formation

#### ► Savoir évaluer et faire évoluer une formation

#### ATELIER 9

##### Maîtriser les différentes formes d'évaluation

- Pourquoi évaluer une action de formation
- Les différents types d'évaluation (formative et normative)
- La construction des outils d'évaluation

CERTIFICAT PROFESSIONNEL (0,5 jour)

- La validation du parcours de formation, des acquis et de la maîtrise de la fonction se formalise par une évaluation orale et écrite sous forme d'un exposé ou l'animation d'une séquence de formation
- Clôture du cycle

Réf. 1432



Soit une durée de 49h

Session 15 au 18 mars 2021  
20 au 22 avril 2021

Tarif adhérents\* 2 450 €  
Tarif non-adhérents\* 2 700 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

#### PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

#### PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Formateurs internes, formateurs occasionnels, accession aux fonctions de formateur en établissement de santé. Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### INTERVENANTS

**Marie Brugeilles,**  
formatrice en santé au travail,  
coordinatrice du parcours Praxis

**Christine Hadfield,**  
cadre de santé en établissement de  
santé

**Arnaud Peiret,**  
cadre de santé, diplômé en psychologie  
du travail, consultant en ressources  
humaines au CNEH

**Chantal Juan,**  
consultante et formatrice en  
ressources humaines

## LES + DE LA FORMATION

- Apports théoriques et méthodologiques
- Échanges en groupe
- Mise en pratique filmée de séquences de formation
- Analyse des retours d'expérience
- Rédaction d'objectifs et de contenus de formation
- Simulations personnalisées
- Jeux de rôle avec débriefing
- Axes d'amélioration pour chaque participant



# COORDINATEUR (TRICE) DES SECRÉTARIATS MÉDICAUX



pour coordonner et organiser les services médicaux d'un établissement de santé ou d'un GHT dans un environnement très évolutif

## MODULE 1 (4 jours)

### Connaissance du métier

- Connaître les missions des coordinateurs(trices) de secrétariats médicaux
- Encadrer et se positionner au sein d'une équipe de secrétaires médicales mono site ou multi sites
- Connaître précisément le champ des compétences de l'assistante médico-administrative
- Comprendre les enjeux des services de secrétariat médical au regard du métier dans l'organisation sanitaire et médico-sociale

### ATELIER 1

#### Posture et positionnement de la fonction d'encadrement

- La fiche métier / la fiche de poste
- La création du lien fonctionnel liens hiérarchiques (local ou groupale)
- Quelle organisation / quels interlocuteurs / les attentes des directions
- La mise en place d'un réseau interne

### ATELIER 2

#### L'environnement de travail du coordinateur(trice) des secrétariats médicaux

- Approfondir les connaissances sur le fonctionnement interne et externe d'un établissement public de santé
- Maîtriser les principes fondamentaux de la réforme GHT et en comprendre les enjeux stratégiques et organisationnels

### ATELIER 3

#### L'organisation et le fonctionnement d'un établissement public de santé

- Les compétences et prérogatives des différents acteurs hospitaliers (instances et équilibres décisionnels, projet d'établissement et projet médical d'établissement)
  - l'organisation en pôles d'activité (désignation et compétences du chef de pôle, contrat et projet de pôle)
  - les coopérations inter-établissements et la place de la structure dans l'organisation régionale de l'offre de soins (relations avec l'ARS, avec les autres établissements hospitaliers, les acteurs de la ville, etc.)

### ATELIER 4

#### Les enjeux et conséquences des GHT sur la coordination des secrétariats médicaux

- Acteurs, calendrier et gouvernance du GHT : composition, instances, rôle de l'établissement support et concentration des compétences
- L'incidence du projet médical partagé, moteur du GHT : équipes médicales communes, pôles inter-établissements, filières de soins
- L'impact des mutualisations de fonctions au sein du GHT : DIM de territoire, SIH convergent, DMP, partage d'informations, achats, formation et écoles, activités médico-techniques



#### Méthodes pédagogiques

- Des interventions s'appuyant sur des retours d'expérience et la capitalisation des bonnes pratiques issues de nos missions de conseil
- Un atelier : rédaction d'une fiche de poste

## MODULE 2 (2 jours)

### Connaissance et gestion financière

- Appréhender le financement des établissements de santé
- Optimiser les processus opérationnels de la facturation

### ATELIER 5

#### Connaître le financement des établissements de santé

- Les dépenses et recettes d'un EPS : l'hôpital une entreprise comme une autre
- Les acteurs du financement (Assurance Maladie, mutuelles et patients)
- L'évolution des modes de financement des EPS : de la dotation globale à la T2A
  - La T2A
    - origines et fonctionnement
    - valorisation des activités : enjeux, organisation et modalités (tarifs, CCAM, CIM10, NGAP, etc.)
    - avantages et inconvénients de la T2A

### ATELIER 6

#### Comprendre la facturation des soins pour mieux travailler ensemble

- Les enjeux de la facturation des soins à l'heure de la T2A et de FIDES
- Le processus de facturation des soins : objectifs, activités et acteurs
- Le rôle des secrétariats médicaux dans le processus facturation
- Les leviers pour une facturation de qualité
  - organisation du circuit et de l'accueil patient
  - organisation du bureau des entrées et relations avec les secrétariats médicaux
  - professionnalisation du recueil de l'information médico-administrative
  - le pilotage du processus
- Les règles de facturation : ce qu'il faut savoir (CMUc, ALD, maternité, accident travail)
- Les évolutions de la facturation : le projet SIMPHONIE



#### Méthodes pédagogiques

- Des retours d'expérience permettant de partager les bonnes pratiques
- Un atelier : le coordinateur(trice) de secrétaires médicaux pivot d'une organisation efficiente : mise en pratique de la gestion de la facturation



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

### MODULE 3 (1 jour)

#### Les fondamentaux du statut du fonctionnaire hospitalier

- Identifier le cadre réglementaire général de la fonction publique hospitalière
- Connaître les règles statutaires essentielles applicables au fonctionnaire hospitalier
- Savoir adapter son management à la situation juridique des agents

#### ATELIER 7

##### La FPH : principe et organisation

- Les grandes notions : emploi, corps, grade et échelon
- Les instances nationales, territoriales

#### ATELIER 8

##### Les personnels au sein de la FPH

- Les principes du recrutement sur concours
- Les agents stagiaires
- Les agents titulaires
- Les motifs de recours aux agents contractuels et leur gestion

#### ATELIER 9

##### La gestion réglementaire de l'absentéisme dans le FPH

- Les acteurs compétents
- Les différents congés maladie
- Les accidents et maladies imputables au service
- L'inaptitude pour raison de santé

#### ATELIER 10

##### La formalisation des événements observés

- Le rôle du personnel d'encadrement
- La rédaction des rapports circonstanciés



##### Méthodes pédagogiques

- Des outils pour rédiger un rapport circonstancié
- Des cas pratiques et des quiz

### MODULE 4 (3 jours)

#### Le management des équipes et des projets

- Accompagner le développement des compétences, l'efficacité et l'aisance des secrétariats médicaux
- Se positionner et être garant de l'efficacité de son service par un management opérationnel
- Coordonner superviser et organiser le travail des secrétaires médicales

#### ATELIER 11

##### Les fondamentaux du management et l'accompagnement du changement

- Les techniques de management d'équipe
- Les outils du manager d'équipe
- Le management par la qualité

#### ATELIER 12

##### La gestion au quotidien

- Les plannings / les outils
- La gestion des conflits
- L'harmonisation des pratiques, l'analyse et l'optimisation des processus
- La gestion de carrière (évaluation, entretien, valorisation, recueil des besoins, formation, avancement, passerelle TIM/ Archives, etc.)
- Les leviers de motivation des collaborateurs

#### ATELIER 13

##### Management et gestion de projet

- Gestion, techniques et organisation de projet
  - la présentation et mise en œuvre d'un projet
  - la méthode de projet
  - la conduite du changement

#### MISE EN PRATIQUE

- Accompagnement de votre projet professionnel
- Axe et méthodes de travail et de présentation
- Guide de projet



##### Méthodes pédagogiques

- Des mises en situation
- Des propositions d'outils de management

### CERTIFICAT PROFESSIONNEL (1 jour)

- La validation du parcours de formation, des acquis et de la maîtrise de la fonction se formalise par une évaluation sous forme d'un exposé et d'un quiz
- Le devoir est ensuite corrigé de manière argumentée par un jury d'experts
- Clôture du cycle

Réf. 2304



Soit une durée de 77 heures

Session 1 du 12 au 16 oct. 2020  
30 nov. au 4 déc. 2020  
et 19 janv. 2021

Session 2 du 29 mars au 2 avril 2021  
du 3 au 7 mai 2021  
et 25 juin 2021

Tarif adhérents\* 3 850 €  
Tarif non-adhérents\* 4 235 €

\*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

#### PRÉREQUIS

Avoir une expérience minimum du métier de secrétaire médical, avoir des connaissances sur l'organisation institutionnelle interne d'un établissement et du GHT

#### PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Coordinatrices des secrétariats médicaux en établissement mono site ou multi sites, secrétaires référentes en transversalité, toute secrétaire médicale intéressée par une évolution de poste.  
Accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### INTERVENANTS

**Isabelle Génot-Pok,**  
juriste au Centre de droit JuriSanté du CNEH, coordinatrice du Praxis

**Martine Daigneau-Guérinée,**  
encadrante secrétariats médicaux et archives médicales en établissement de santé

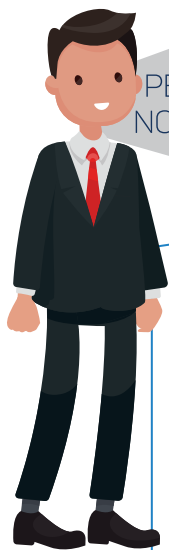
**Marine Gey-Coué,**  
juriste, consultante spécialiste de la restructuration hospitalière au Centre de droit JuriSanté du CNEH

**Laurent Lévy-Bourru,**  
coach certifié (Metasystem - Orygin), consultant et formateur en management au CNEH

**Olivier Wéry,**  
responsable de l'offre Accueil-Facturation-Recouvrement (AFR) du CNEH







## PERSONNEL NON MÉDICAL

- **Nouveau** La réforme de la fonction publique  
Réf. 1454
- **Nouveau** L'entretien professionnel sur la FPH  
Réf. 1676
- **Nouveau** Lignes directrices de gestion,  
médiation, rupture conventionnelle Réf. 1677
- **Nouveau** Médiation dans les RH Réf. 1559
- Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier  
Réf. 304
- La toute dernière actualité du statut de la  
fonction publique hospitalière Réf. 994
- Les contractuels dans la fonction publique  
hospitalière Réf. 307
- L'organisation des concours dans la fonction  
publique hospitalière Réf. 305
- La gestion des agents stagiaires Réf. 1322
- L'avancement du fonctionnaire hospitalier Réf. 308
- Appréhender les aspects réglementaires de  
la gestion du temps de travail du personnel  
non médical Réf. 1153
- La protection sociale du fonctionnaire  
hospitalier : les aspects réglementaires de la  
gestion de l'absentéisme Réf. 310
- Journée d'actualité : la protection sociale des  
fonctionnaires hospitaliers Réf. 2023
- Les CAPL, CAPD et CCP Réf. 309
- La paie du personnel non médical Réf. 312
- L'assurance chômage dans la fonction  
publique hospitalière Réf. 1325
- La retraite du fonctionnaire hospitalier (Réf. 319)
- L'action disciplinaire dans la fonction  
publique hospitalière  
Réf. 318
- Le cumul d'activités des agents publics  
Réf. 1103
- Le dossier du fonctionnaire hospitalier  
Réf. 758
- **Nouveau** Sécurisation juridique des décisions  
relatives au personnel non médical  
Réf. 1489
- **Nouveau** La réglementation relative à la  
carrière des sages-femmes  
Réf. 1490

## PERSONNEL MÉDICAL



- **Actualité**  
Président et vice-président de CME :  
3 jours pour réussir vos 100 jours Réf. 1469
- **Actualité**  
Les élections professionnelles pour la  
commission médicale d'établissement (CME)  
Réf. 1411
- Les statuts des personnels médicaux  
Réf. 297
- Médecins recrutés par contrat : sécuriser les  
procédures Réf. 1410
- Actualités des ressources humaines médicales  
Réf. 1073
- Les statuts des médecins à diplôme étranger  
à l'hôpital  
Réf. 298
- La rémunération du médecin hospitalier  
Réf. 299
- Temps de travail médical, obligations de  
service et permanence des soins  
Réf. 951
- La gestion de l'absentéisme du personnel  
médical  
Réf. 2342



## La réforme de la fonction publique

Décryptage de la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019

Réf : 1454



### OBJECTIFS

- Comprendre les impacts de la réforme
- Maîtriser le calendrier de mise en oeuvre
- Appréhender la transformation du management à l'hôpital

### PROGRAMME

- Le dialogue social repensé
  - la gouvernance du dialogue social : l'évolution du conseil commun et du conseil supérieur
  - le comité social d'établissement : la fusion du CHSCT et du CTE
  - la réorganisation des commissions administratives paritaires (CAP)
- La gestion des ressources humaines transformée
  - les mesures concernant les contractuels de droit public
  - les changements en matière de notation, d'évaluation et d'avancement
  - les nouveautés autour de la déontologie et de la discipline
  - la gestion déconcentrée partielle pour les personnels de direction et directeurs des soins
- La mobilité et l'accompagnement des transitions professionnelles favorisés
  - la portabilité des droits développée (CDI...)
  - la rupture conventionnelle pour les agents publics inspirée du droit du travail
  - la sécurisation des transitions professionnelles en cas de restructuration
  - le détachement d'office en cas de reprise d'activité
  - l'évolution de la disponibilité, du congé parental...
- L'égalité professionnelle renforcée
  - la mise en place d'un dispositif de signalement
  - les mesures en matière de recrutement
  - les mesures en matière de gestion des carrières des agents publics

Durée 7h

Paris	24 sept. 2020
Paris	1 <sup>er</sup> fév. 2021
Lyon	1 <sup>er</sup> juin 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €
<i>Déjeuner inclus</i>	

### Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du statut de la fonction publique hospitalière

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels du service des ressources humaines

### Intervenant(s)

- Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Brainstormings - Word café - Premiers retours d'expérience et échanges de pratiques entre les participants - Cas pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée - Tour de table, 3 mots clés, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Des tableaux de synthèse sur les articles de la loi - Des calendriers de mise en oeuvre

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 304 - Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier
- 994 - La toute dernière actualité du statut de la fonction publique hospitalière

## L'entretien professionnel dans la fonction publique hospitalière

Un cadre juridique réformé ?

Réf : 1676



### OBJECTIFS

- Maîtriser le nouveau cadre réglementaire de l'entretien professionnel
- Construire un nouveau schéma d'évaluation professionnelle
- Identifier les points de vigilance dans la conduite des entretiens
- Dégager des pistes de réflexion pour la sécurisation juridique des entretiens professionnels

### PROGRAMME

- En amont de l'entretien : préparer le terrain
  - les fondamentaux de l'entretien professionnel : les textes à connaître
  - ce qui change (ou pas)
  - la question des fiches de poste et leur enjeu juridique
  - les acteurs de l'entretien professionnel
  - l'articulation entre entretien professionnel et lignes directrices de gestion
  - la fin de la notation
- Pendant l'entretien
  - le périmètre de l'entretien professionnel : objectifs et contenu
  - ce que n'est pas l'entretien professionnel
  - les modalités pratiques de l'entretien professionnel
  - entretien professionnel et identification des besoins de formation
- entretien professionnel et avancement statutaire
- les critères d'appréciation de la valeur professionnelle
- En aval de l'entretien : quelle suite donner ?
  - la rédaction du compte-rendu d'entretien professionnel : préalables juridiques et méthodologiques
  - la contestation par l'agent du compte-rendu et la gestion des litiges
  - les suites de l'entretien professionnel
  - la mise en place de l'entretien professionnel «nouvelle version» dans les établissements
  - les précautions à prendre dans la démarche projet
  - organiser la conduite des entretiens à l'échelle de l'établissement
  - le calendrier et les dispositions transitoires

Durée 7h

Paris	2 oct. 2020
Paris	2 fév. 2021
Paris	2 avr. 2021
Paris	13 sept. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €
<i>Déjeuner inclus</i>	

### Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du statut de la fonction publique

### Accessibilité

Formation accessible au public en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs d'établissements
- Directeurs et responsables des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnel d'encadrement

### Intervenant(s)

- Brigitte de Lard-Huchet**, directrice du Centre de droit JuriSanté
- Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports cognitifs, théoriques et juridiques • Etudes de cas à partir d'apports jurisprudentiels • Quiz • Retours d'expérience • Ateliers pratiques autour de la sécurisation juridique des pratiques d'entretien professionnel

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table en début et en fin de session • Quiz d'évaluation des connaissances • Questions-réponses destinées à mesurer le niveau d'appropriation des apports cognitifs • Questionnaire d'évaluation de la satisfaction



## Lignes directrices de gestion, médiation, rupture conventionnelle ... Les nouveaux outils de gestion des ressources humaines à l'hôpital

Réf : 1677



### OBJECTIFS

- Maîtriser le cadre juridique de ces nouveaux dispositifs
- Comprendre leurs enjeux et leurs articulations
- Initier leur mise en œuvre au travers d'un nouveau mode de management

### PROGRAMME

- Séjour de la santé : des mesures impactant les carrières et les rémunérations, un régime indemnitaire unique, la restauration du travail collectif
- Le cadre juridique de la transformation des ressources humaines à l'hôpital
  - les textes applicables
  - le calendrier d'application des mesures
  - les objectifs poursuivis
- Les lignes directrices de gestion : outil de transformation du dialogue social
  - le cadre juridique des lignes directrices de gestion : objectifs et contenu
  - les nouvelles modalités de gestion de l'avancement et de la promotion in lieu et place des CAP
  - la cartographie, et l'exercice des lignes directrices de gestion comme un nouvel outil de management et du dialogue social
  - sécurisation juridique des décisions de gestion RH sur la base des lignes directrices de gestion
  - articulation des lignes directrices de gestion avec les autres outils de gestion RH : GPMC, plan de formation ...
  - des pistes de réflexion pour une méthodologie d'élaboration des lignes directrices de gestion
- De la notation à l'évaluation : une transformation du cadre d'évaluation
  - une nouvelle approche de l'entretien annuel : les apports de la réforme de 2019
  - un point d'avancement de la démarche à l'hôpital
  - un outil de management à construire en lien avec les lignes directrices de gestion
  - un retour d'expérience sur la mise en place des entretiens d'évaluation
- Des outils au service de la gestion de la relation individuelle de travail
  - une nouvelle approche de la relation employeur/l'agent
  - la nouvelle gestion des agents contractuels à l'hôpital
  - un recrutement davantage encadré
  - un nouveau contrat : le contrat de projet
  - la médiation : la connaître, la proposer, savoir la mettre en œuvre ?
  - la rupture conventionnelle : pour quelles situations, et comment l'utiliser ?
  - les nouvelles échelles de sanctions disciplinaires

Durée 7h

Paris	1 <sup>er</sup> déc. 2020
Paris	18 janv. 2021
Paris	24 mars 2021
Paris	28 sept. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €
<i>Déjeuner inclus</i>	

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Accessible au public en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des RH
- Directeurs des soins
- Personnels du service des ressources humaines
- Personnels d'encadrement

### Intervenant(s)

- Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- Un directeur des Ressources Humaines en établissement de santé

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience et échanges de pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Recueil des attentes des participants - Interrogation sur les pratiques professionnelles - Questionnaire d'évaluation

## NOUVEAU

## Médiation dans les ressources humaines Le nouveau dispositif de règlement amiable des litiges

Réf : 1559



Durée 7h

Paris	5 oct. 2020
Paris	12 avr. 2021
Paris	12 oct. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €
<i>Déjeuner inclus</i>	

### Prérequis

Maîtrise du statut de la FPH

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des RH
- Chefs de pôle
- Directeurs des soins
- Personnels d'encadrement
- Personnels du service des ressources humaines
- Personnels en charge de la gestion des conflits

### Intervenant(s)

- Brigitte de Lard-Huchet**, directrice du Centre de droit JuriSanté
- Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté
- Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté
- Un expert en médiation

### OBJECTIFS

- Maîtriser le cadre juridique de la médiation dans les ressources humaines
- Comprendre le processus
- Optimiser les conditions d'un règlement amiable des litiges

### PROGRAMME

- Le cadre juridique de la médiation dans la FPH : le décret du 6 août 2019
  - textes applicables
  - la médiation et les autres modes alternatifs de règlement des litiges : le lien avec la transaction
  - professionnels concernés et acteurs de la démarche
  - le périmètre de la médiation : les litiges concernés et les litiges exclus
- Le processus du dispositif de médiation
  - les différents niveaux de médiation : local, régional, interrégional, national
- La charte de médiation
- Le contrat de médiation
  - les objectifs
  - la rédaction du contrat de médiation
  - le suivi et l'évaluation dudit contrat
- La mise en place de la conciliation au niveau local
  - comprendre le rôle de médiateur
  - tenir une médiation au sein de son établissement
  - les étapes incontournables de la démarche de médiation
  - les erreurs à ne pas commettre
  - la rédaction de la convention
  - la sécurisation juridique de la démarche et le recours à un protocole transactionnel

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience et d'échanges de pratiques - Exercices de familiarisation portant sur la procédure médiation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Recueil des attentes des participants - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée - Tour de table, 3 mots clés, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 304 - Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier
- 1021 - Le médiateur hospitalier
- 1677 - Lignes directrices de gestion, médiation, rupture conventionnelle

**Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier****Panorama de la gestion statutaire des personnels non médicaux à l'hôpital**

Réf : 304

**OBJECTIFS**

- Identifier le cadre réglementaire général de la fonction publique hospitalière
- Connaître les règles statutaires essentielles applicables au fonctionnaire hospitalier
- Comprendre les liens juridiques entre les différentes thématiques de la gestion statutaire des agents

**PROGRAMME**

- Le cadre statutaire de la fonction publique hospitalière
  - les notions essentielles : corps, grade, emploi
  - le rôle des instances statutaires et de représentation des personnels
- Le recrutement dans la fonction publique hospitalière
  - les concours
  - la situation des agents contractuels
- La protection sociale du fonctionnaire hospitalier
  - les congés maladie
  - les accidents de service
  - les maladies professionnelles
  - le CITIS (à jour du décret du 13 mai 2020)
  - les inaptitudes professionnelles
  - les acteurs compétents
- Les positions du fonctionnaire
  - l'activité et ses composantes (mise à disposition, recherche d'affectation)
  - le détachement
  - la disponibilité (de droit, sur demande, d'office)
  - le congé parental
- L'avancement du fonctionnaire : les notions indispensables
  - l'avancement d'échelon
  - l'avancement de grade
  - le changement de corps
  - les reprises d'ancienneté à la nomination
- Les droits et les obligations du fonctionnaire hospitalier
  - les droits du fonctionnaire
  - les obligations du fonctionnaire
- Les congés, l'organisation du temps et la gestion des CET
- La discipline
- La cessation des fonctions du fonctionnaire hospitalier
  - la démission
  - la radiation et l'abandon de poste
  - le licenciement

Durée 21h

Paris	12, 13, 14 oct. 2020
Lille	4, 5, 6 nov. 2020
Paris	9, 10, 11 déc. 2020
Paris	27, 28, 29 janv. 2021
Paris	15, 16, 17 mars 2021
Paris	26, 27, 28 mai 2021
Lyon	16, 17, 18 juin 2021
Paris	6, 7, 8 oct. 2021
Lille	3, 4, 5 nov. 2021
Paris	6, 7, 8 déc. 2021

Tarif adhérents	1 485 €
Tarif non-adhérents	1 645 €

*Déjeuner inclus***Prérequis**

Ne nécessite pas de prérequis

**Accessibilité**

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

**Public concerné**

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs de soins
- Personnels du service des ressources humaines
- Cadres de santé
- Responsables de formation
- Personnels d'encadrement

**Intervenant(s)**

- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

**MÉTHODES MOBILISÉES**

- Apports théoriques - Etudes de cas et de jurisprudences - Quiz - Retours d'expérience et échanges de pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION**

- Tour de table, recueil des attentes des participants : quiz de connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

**FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)**

307 - Les contractuels dans la fonction publique hospitalière

1322 - La gestion des agents stagiaires

994 - La toute dernière actualité du statut de la fonction publique hospitalière



## La toute dernière actualité du statut de la fonction publique hospitalière

### A jour de la loi de réforme de la Fonction Publique d'août 2019 et du décret du 13 mai 2020 (CITIS)

Réf : 994



#### OBJECTIFS

- ▶ Actualiser ses connaissances statutaires au regard des derniers textes
- ▶ Avoir un temps d'avance sur les réformes
- ▶ Ajuster les pratiques

#### PROGRAMME

- ▶ Ségur de la santé : des mesures impactant les carrières et les rémunérations, un régime indemnitaire unique, la restauration du travail collectif
- ▶ La réforme de la fonction publique : les LDG, le nouvel entretien professionnel, le CSE, le recrutement des agents contractuels, la rupture conventionnelle, le renfort de l'égalité professionnelle, etc.
- ▶ La mobilité dans la fonction publique : la loi du 5 septembre 2018
- ▶ La protection sociale des fonctionnaires hospitaliers : les modifications apportées par l'ordonnance du 19 janvier 2017
  - le temps partiel thérapeutique
  - le congé pour invalidité temporaire imputable au service (CITIS), à jour du décret du 13 mai 2020
  - la période de préparation au reclassement
- ▶ Les évolutions en matière de déontologie et de discipline
- ▶ Un décryptage des dernières jurisprudences

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Cas pratique et de jurisprudences - Retours d'expérience et échanges de pratiques

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances- Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

#### LES PLUS

- Des tableaux de synthèse à jour sur l'avancement du fonctionnaire - Des fiches techniques

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

304 - Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier

Durée 14h

Lille	10, 11 sept. 2020
Lyon	17, 18 sept. 2020
Paris	1, 2 oct. 2020
Paris	4, 5 févr. 2021
Paris	30 sept. et 1 <sup>er</sup> oct. 2021
Lyon	16, 17 sept. 2021

Tarif adhérents	990 €
Tarif non-adhérents	1 090 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Maîtrise du statut de la Fonction Publique Hospitalière

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Personnels du service des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels d'encadrement

#### Intervenant(s)

- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

## Les contractuels dans la fonction publique hospitalière

### La gestion des agents contractuels en établissement de santé

Réf : 307



#### OBJECTIFS

- Maîtriser les règles relatives aux contractuels à l'hôpital
- Identifier les éléments clés d'un contrat
- Sécuriser la gestion des agents contractuels à l'hôpital

#### PROGRAMME

- Les différentes catégories d'agents contractuels à l'hôpital : des notions essentielles au système juridique applicable
  - les contractuels de droit privé
    - le parcours emploi compétence
    - les contrats d'apprentissage
    - les intérimaires
  - le médecin du travail
  - la reprise des personnels par un établissement public de santé
  - les travailleurs handicapés
  - les agents de nationalité étrangère (hors UE et EEE)
  - les contractuels de droit public (art. 9 et 9-1 de la loi du 9 janvier 1986)
- Les modalités de recrutement des agents contractuels de droit public (art. 9 et 9-1 de la loi du 9 janvier 1986)
  - la procédure de recrutement prévue par le décret du 19 décembre 2019
  - le recrutement pour répondre à un besoin permanent
    - les dispositions applicables
    - les motifs de recours
    - les conditions de recrutement
    - la durée du contrat
  - le recrutement pour répondre à un besoin non permanent
    - les dispositions applicables
    - les motifs de recrutement
    - les conditions de recrutement
    - la durée du contrat
- Les clés pour gérer les agents contractuels de droit public (art. 9 et 9-1 de la loi du 9 janvier 1986)
  - la détermination de la période d'essai
  - l'entretien professionnel
  - la fixation de la rémunération
  - les modalités liées à la protection sociale
  - les congés et autorisations d'absence
  - la gestion de la carrière: gestion du temps de travail, temps partiel, etc.
  - les CCP : missions et fonctionnement, impact sur la gestion des contractuels
- Le terme pour les contrats de droit public (art. 9 et 9-1 de la loi du 9 janvier 1986)
  - le renouvellement ou le non-renouvellement du contrat
- la règle de cédésation
- la démission
- le reclassement
- le licenciement
  - pour inaptitude physique
  - pour insuffisance professionnelle
  - pour motif disciplinaire
- la rupture conventionnelle
- Le versement des allocations de retour à l'emploi
  - les conditions d'attribution
  - les modalités d'attribution

Durée 14h

Lille	8, 9 oct. 2020
Paris	5, 6 nov. 2020
Paris	21, 22 janv. 2021
Paris	8, 9 avr. 2021
Lyon	10, 11 mai 2021
Lille	7, 8 oct. 2021
Paris	8, 9 nov. 2021

Tarif adhérents 990 €  
 Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Personnels du service des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels d'encadrement

#### Intervenant(s)

- Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Etudes de cas pratiques et de jurisprudences - Retours d'expérience et échanges de pratiques

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances via un quiz - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

#### LES PLUS

- Des fiches de synthèse - Des exemples de contrats

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 304 - Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier
- 1454 - La réforme de la fonction publique : quels impacts à l'hôpital et pour le secteur médico-social ?
- 994 - La toute dernière actualité du statut de la fonction publique hospitalière





## L'organisation des concours dans la fonction publique hospitalière

### Le recrutement du personnel non médical par voie de concours

Réf : 305



#### OBJECTIFS

- Maîtriser la réglementation et la jurisprudence applicables aux procédures de concours
- Gérer l'intégralité du processus de recrutement par concours
- Sécuriser l'organisation des concours et éviter les contentieux

#### PROGRAMME

- Rappel des notions indispensables et présentation des différents types de concours
- Les modalités préparatoires
  - l'autorité chargée du recrutement
  - la vacance d'emploi
  - les règles du concours et les dérogations
  - les conditions générales de recrutement
  - le cas particulier de l'ouverture des concours internes aux ressortissants européens
- La mise en place d'un concours
  - la réglementation
  - l'ouverture et l'admission à concourir
- Le déroulement d'un concours
  - la composition du jury et la parité hommes/femmes imposée par la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019
  - le rôle et le pouvoir du jury
  - les épreuves du concours et leur appréciation
  - les délibérations du jury
- La suite du concours
  - la nomination
  - la reprise d'ancienneté à la nomination
  - les litiges relatifs au concours
  - les stages et la titularisation

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Etudes de cas pratiques et de jurisprudences - Retours d'expérience et échanges de pratiques entre les établissements - Quiz de connaissances - Exercices et mises en situation pratiques

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances via un quiz - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 308 - L'avancement du fonctionnaire hospitalier
- 1157 - Mettre en œuvre une gestion prévisionnelle des métiers et des compétences
- 994 - La toute dernière actualité du statut de la fonction publique hospitalière
- 304 - Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier

Durée 14h

Paris 9, 10 nov. 2020  
Paris 8, 9 mars 2021  
Paris 15, 16 nov. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du statut du personnel non médical

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Chargés de l'organisation des concours auprès d'une direction des ressources humaines
- Personnels du service formation
- Directeurs des ressources humaines
- Personnels du service des Ressources humaines

#### Intervenant(s)

- Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

#### SUR SITE

## La gestion des agents stagiaires

### A jour de la loi de réforme de la fonction publique d'août 2019

#### OBJECTIFS

- Connaître la réglementation et la jurisprudence relatives à la gestion des agents stagiaires
- Maîtriser les clés de gestion des agents stagiaires
- Sécuriser les procédures et décisions individuelles

#### PROGRAMME

- La nomination de l'agent stagiaire : conditions de validité
  - les conditions liées à l'établissement : organisation du concours, autorité compétente, vacance de poste
  - les conditions liées à l'agent : nationalité, jouissance des droits civiques, inscription(s) au bulletin n°2 du casier judiciaire, aptitude physique
- Le positionnement de l'agent stagiaire : règles de reprise d'ancienneté à la nomination
  - la reprise des services publics
  - la reprise des services privés
  - la reprise des services similaires
  - les autres bonifications
- Les caractéristiques du stage
  - la durée du stage, la prolongation : évaluation de la compétence professionnelle
  - la prolongation du stage : comptabilisation du temps de présence de l'agent
  - la situation de l'agent stagiaire : avancement, retraite
- La protection sociale de l'agent stagiaire
  - les congés maladie : conditions, durée, procédure, acteurs compétents
  - l'épuisement des droits à congés maladie : congé sans traitement
  - la gestion de l'aptitude physique
- L'issue du stage
  - la titularisation
  - le licenciement en cours de stage
  - la non-titularisation à l'issue du stage

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience et échanges de pratiques - focus sur la rédaction des décisions administratives liées aux agents stagiaires : décision de prorogation de stage, décision de licenciement, décision de non-titularisation, etc.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances via un quiz - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 304 - Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier

Réf : 1322



#### Formation en établissement et sur-mesure

Renseignements

Nadia Hassani, assistante  
nadia.hassani@cneh.fr

#### Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du statut du personnel non médical

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Personnels du service des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels d'encadrement

#### Intervenant(s)

- Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

## L'avancement du fonctionnaire hospitalier

Actualité : à jour de la réforme de la fonction publique du 6 août 2019

Réf : 308



### OBJECTIFS

- Maîtriser les règles relatives à l'avancement du fonctionnaire hospitalier
- Appréhender les calculs de reprise d'ancienneté à la nomination
- Etablir un tableau d'avancement
- Cerner l'évolution du rôle des commissions administratives paritaires et des nouvelles lignes directrices de gestion

### PROGRAMME

- Séjour de la santé : des mesures impactant les carrières et les rémunérations, un régime indemnitaire unique, la restauration du travail collectif
- Propos introductifs
  - les principes de la fonction publique de carrière
  - Les grands principes concernant l'organisation des commissions administratives paritaires
  - les grandes notions concernant l'avancement et les évolutions avec la réforme de la fonction publique du 6 août 2019
- La bonification lors de la nomination
  - pour service militaire
  - pour activités privées
  - pour services similaires
  - pour la détention de certains diplômes
  - rappel sur les impacts du PPCR
- L'avancement d'échelon
  - les règles d'avancement et le cadencement unique
  - l'élaboration du tableau d'avancement
- L'avancement de grade
  - l'avancement au choix
  - la sélection par examen professionnel
  - les concours professionnels
  - l'élaboration du tableau d'avancement
  - les quotas et ratios
  - les impacts de la réforme du 6 août 2019, le décret 2019-1265 du 29 novembre 2019 et les lignes directrices de gestion
- Le changement de corps
  - les modalités du changement de corps
  - les règles de classement lors de l'accès à un corps de catégorie A
  - les règles de classement lors de l'accès à un corps de catégorie B
  - les règles de classement lors de l'accès à un corps de catégorie C
  - les impacts du PPCR

Durée 14h

Paris	19, 20 nov. 2020
Lyon	9, 10 déc. 2020
Paris	15, 16 févr. 2021
Paris	17, 18 mai 2021
Paris	20, 21 sept. 2021
Lyon	9, 10 déc. 2021

Tarif adhérents	990 €
Tarif non-adhérents	1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Maîtrise du statut de la Fonction Publique Hospitalière

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Toutes personnes en charge de la gestion des carrières

### Intervenant(s)

- Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience et échanges de pratiques - Cas pratiques et de jurisprudences

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- L'ensemble des règles synthétisées sous forme de tableaux
- Un tableau synthétique des reprises d'ancienneté à la nomination

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

304 - Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier

994 - La toute dernière actualité du statut de la fonction publique hospitalière



## SÉCUR DE LA SANTÉ

## Appréhender les aspects réglementaires de la gestion du temps de travail du personnel non médical

Réf : 1153



### OBJECTIFS

- Connaître la réglementation sur le temps de travail du personnel non médical
- Maîtriser les règles juridiques relatives à la construction des cycles de travail
- Analyser les dernières jurisprudences
- Comprendre le dispositif du compte épargne-temps

### PROGRAMME

- La réglementation relative au temps de travail dans la fonction publique hospitalière
  - l'accord sur l'aménagement et la réduction du temps de travail
  - les prérogatives du chef d'établissement
  - les notions incontournables
    - temps de travail effectif
    - temps d'habillage et de déshabillage
    - temps de pause et de restauration
    - travail de jour, de nuit
    - travail en repos variables, horaires variables
  - les durées de temps de travail quotidiennes, hebdomadaires
  - le calcul de la durée annuelle opposable (DAO)
  - le cycle de travail
  - le tableau de service
  - l'organisation du travail en 12h
  - les jours fériés
  - les astreintes
  - les heures supplémentaires
  - le don de jours
  - le télétravail
- La gestion des congés annuels et des RTT
  - les congés annuels dans la fonction publique hospitalière
  - le report des congés annuels
    - raisons de santé
    - congé maternité
    - congé d'adoption et congé parental
  - le paiement des congés annuels non pris : conditions et modalités de paiement
- Les incidences des absences sur la gestion du temps de travail du personnel non médical
  - heures et jours de réduction du temps de travail et congé : pour raison de santé, pour maternité, pour paternité, pour adoption
  - temps partiel et congé : pour raison de santé, congé maternité, congé paternité et congé d'adoption
- Le compte épargne-temps dans la fonction publique hospitalière
  - le CET dit historique
  - le CET dit annuel

Durée 7h

Paris	5 oct. 2020
Paris	11 mars 2021
Lyon	6 avr. 2021
Lille	29 juin 2021
Paris	11 oct. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Personnels des ressources humaines
- Exécutifs de pôle
- Personnels en charge des plannings
- Représentants du personnel
- Personnels d'encadrement

### Intervenant(s)

- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Nombreuses mises en pratiques à partir de situations problématiques - Retours d'expérience et échanges de pratiques - Un atelier de rédaction d'un accord local sur l'aménagement du temps de travail - Des fiches de synthèse

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances via un quiz - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 1155 - Construire des cycles de travail et réaliser un diagnostic organisationnel
- 284 - Organiser et planifier de manière efficiente le temps de travail du personnel non médical

## La protection sociale du fonctionnaire hospitalier : les aspects réglementaires de la gestion de l'absentéisme

A jour de la loi de réforme de la Fonction Publique d'août 2019 et du décret sur le CITIS

Réf : 310



### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les particularités juridiques des différents types de congés maladie
- ▶ Maîtriser la gestion des accidents et maladies imputables au service
- ▶ Sécuriser les procédures et décisions individuelles

### PROGRAMME

- ▶ Le régime spécial de sécurité sociale des fonctionnaires hospitaliers : ses particularités et caractéristiques (situation des agents contractuels et des agents stagiaires et titulaires)
  - les droits et obligations de l'employeur
    - les liens avec le service de santé au travail
    - la place des instances
    - les liens avec le document unique
    - le contrôle de l'arrêt de travail
- ▶ La gestion des congés pour raison de santé
  - les différents types de congés : congé de maladie ordinaire, congé de longue maladie, congé de longue durée
  - les conditions, les caractéristiques, le processus
  - les acteurs compétents et le contrôle
- ▶ La gestion des accidents et maladies imputables au service
  - les définitions légales : l'accident de service, l'accident de trajet, la maladie imputable au service
  - la procédure de reconnaissance de l'imputabilité
  - les droits et obligations des agents
    - le congé pour invalidité temporaire imputable au service (à jour du décret du 13 mai 2020)
    - l'ATI
    - la prise en charge des frais médicaux
    - la réparation intégrale des préjudices
- ▶ La gestion des inaptitudes pour raisons de santé ou le cycle de l'inaptitude
  - la disponibilité pour raisons de santé
  - le temps partiel pour raisons thérapeutiques
  - l'adaptation du poste
- ▶ Les incidences des congés pour raisons de santé sur la gestion du temps de travail
  - la période de préparation au reclassement
  - le reclassement statutaire pour raisons de santé
  - la retraite pour invalidité
  - les perspectives ouvertes aux agents inaptes
- ▶ Les incidences des congés pour raisons de santé sur la gestion du temps de travail
  - le report des congés annuels
  - le paiement des congés annuels non pris
  - le calcul des jours et des heures de réduction du temps de travail
  - les incidences sur le temps partiel
  - la combinaison des différents congés

Durée 21h

Paris	16, 17, 18 nov. 2020
Paris	8, 9, 10 mars 2021
Lyon	7, 8, 9 avr. 2021
Paris	23, 24, 25 juin 2021
Paris	15, 16, 17 nov. 2021

Tarif adhérents	1 485 €
Tarif non-adhérents	1 645 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du statut du personnel non médical

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels des ressources humaines
- Personnels du service de santé au travail

### Intervenant(s)

- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Etudes de cas et de jurisprudences - Retours d'expérience et échanges de pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances via un quiz - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 1075 - Agir et prévenir les risques psychosociaux
- 1493 - Le retour à l'emploi dans la FPH
- 304 - Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier
- 2023 - Journée d'actualité : la protection sociale des fonctionnaires hospitaliers



## RÉFORME FONCTION PUBLIQUE

### Journée d'actualité : la protection sociale des fonctionnaires hospitaliers Après l'ordonnance du 19 janvier 2017 et décret du 13 mai 2020 (CITIS)

#### OBJECTIFS

- Comprendre les impacts des nouvelles dispositions sur la gestion réglementaire de l'absentéisme
- Analyser les dernières jurisprudences
- Ajuster les pratiques

#### PROGRAMME

- La gestion statutaire des congés maladie
  - rappels sur les différents congés maladie : procédure, acteurs compétents, droits et obligations
  - l'obligation de transmission à la DRH des arrêts maladie dans un délai de 48h : quelle application ?
- Les accidents et maladies imputables au service
  - retour sur les nouvelles définitions légales
  - rappels sur les procédures à suivre
  - la création d'un congé pour invalidité temporaire imputable au service : quelles conséquences ? A jour du décret du 13 mai 2020
- Le temps partiel thérapeutique
  - les conditions d'octroi
  - la procédure à suivre
- La gestion réglementaire de l'inaptitude pour raison de santé
  - la gestion de l'invalidité à l'issue des congés maladie : droits, acteurs compétents
  - la mise en place d'une période de préparation au reclassement : quelles conséquences ?
- Autres actualités : le décryptage des dernières décisions de justice

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques actualisés - Cas pratiques et de jurisprudences - Retours d'expérience et échanges de pratiques

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

310 - La protection sociale du fonctionnaire hospitalier : les aspects réglementaires de la gestion de l'absentéisme

## ACTUALITÉ RÉFORME FONCTION PUBLIQUE SÉCUR DE LA SANTÉ

### Les CAPL, CAPD et CCP

#### La gestion des commissions administratives paritaires et des commissions consultatives paritaires en établissement public de santé

#### OBJECTIFS

- Appréhender la réglementation relative aux commissions administratives paritaires dans le contexte de la réforme de la fonction publique
- Gérer l'organisation des CAP et des CCP
- Sécuriser les décisions relatives à la gestion de la carrière des agents publics

#### PROGRAMME

- La distinction des commissions administratives paritaires nationales, départementales et locales
- La structure des CAP
  - la composition, la formation plénière, la formation restreinte et les évolutions à venir avec la réforme de la fonction publique du 6 août 2019
  - la représentation du personnel
  - la représentation des membres de l'administration
- Les élections aux CAP
- Le rôle et les missions des CAP
  - le rôle des CAP sur les questions individuelles
  - La modification des compétences des CAP avec le décret 2019-1265 du 29 novembre 2019
  - La future gestion de l'avancement et les Lignes Directrices de Gestion
- L'organisation et le déroulement des CAP
  - le quorum
  - le déroulement de la CAP
  - la rédaction du PV
  - la convocation
- Les relations avec les organisations syndicales
- Les cas particuliers
- Les compétences et le fonctionnement des CCP
  - les missions et prérogatives des CCP
  - l'obligation de consultation par l'administration
  - la possibilité de saisine par l'agent
  - la composition des CCP, la règle de parité

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Cas pratiques et de jurisprudences - Retours d'expérience et échanges de pratiques - Un travail collectif sur le règlement intérieur et les divers documents relatifs aux CAP

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

994 - La toute dernière actualité du statut de la fonction publique hospitalière  
304 - Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier  
308 - L'avancement du fonctionnaire hospitalier

Réf : 2023



Durée 7h

Paris 22 sept. 2020  
Paris 10 juin 2021  
Paris 23 sept. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Maîtrise des fondamentaux du statut de la Fonction Publique Hospitalière

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Personnels du service des ressources humaines

#### Intervenant(s)

- **Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

Réf : 309



Durée 7h

Paris 24 sept. 2020  
Paris 19 avr. 2021  
Lyon 31 mai 2021  
Paris 27 sept. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Maîtrise des fondamentaux du statut de la Fonction Publique Hospitalière

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Personnels du service des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels d'encadrement

#### Intervenant(s)

- **Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH



## La paie du personnel non médical

### OBJECTIFS

- ▶ Acquérir les connaissances juridiques et comptables nécessaires à l'élaboration et au suivi budgétaire de la paie
- ▶ Elaborer les tableaux de bord de suivi des dépenses de personnel
- ▶ Sécuriser les pratiques

### PROGRAMME

- ▶ Rappel sur la notion de service fait
- ▶ Les composantes de la rémunération
  - la catégorie, le grade, les échelles et les grilles de rémunération, l'échelon, les indices, la valeur du point
  - le traitement de base
  - les compléments de rémunération : primes et indemnités
- ▶ Les impacts du PPCR
- ▶ Les variations de la rémunération
- ▶ Les cotisations et les charges
  - l'Assurance Maladie
  - la retraite
  - les contributions, les taxes
- ▶ Les retenues patronales
- ▶ Les différentes étapes de la paie
  - la saisie des informations
  - le calcul de la paie
  - le prélèvement à la source
  - le mandatement de la paie
- ▶ Ségur de la santé : des mesures impactant les carrières et les rémunérations, un régime indemnitaire unique, la restauration du travail collectif

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Cas pratiques - Retours d'expérience et échanges de pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 312



Durée 14h

Paris	12, 13 nov. 2020
Paris	27, 28 mai 2021
Lyon	10, 11 juin 2021
Paris	15, 16 nov. 2021

Tarif adhérents	990 €
Tarif non-adhérents	1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Maîtrise des fondamentaux du statut de la Fonction Publique Hospitalière

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeur des ressources humaines
- Personnels du service des ressources humaines
- Personnels en charge de la paie

### Intervenant(s)

- **Charles Roesch**, responsable RH, CH du Val de Lorraine

## L'assurance chômage dans la fonction publique hospitalière

### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les spécificités en matière d'indemnisation du chômage dans la fonction publique hospitalière
- ▶ Analyser les conventions relatives à l'indemnisation du chômage
- ▶ Procéder aux calculs nécessaires

### PROGRAMME

- ▶ Présentation générale du dispositif
  - le fondement juridique de l'assurance chômage
  - le cadre institutionnel de l'assurance chômage
  - la jurisprudence du 9 septembre 2014 (chambre sociale, cour d'appel de Nîmes), la fin de la possibilité pour les employeurs publics d'adhérer au régime d'assurance chômage
  - les options offertes aux établissements de santé au regard de l'assurance chômage
    - la convention de gestion
    - l'auto-assurance
- ▶ La convention du 14 avril 2017
  - le champ d'application
  - les conditions d'attribution de l'allocation de retour à l'emploi (ARE)
  - la détermination du montant de l'allocation journalière et de la durée d'indemnisation
- ▶ La convention du 14 mai 2014
  - les droits rechargeables (disparition de la reprise et de la réadmission)
  - l'avenant du 25 mars 2015 : l'introduction du droit d'option
- ▶ Les questions transverses
  - le cumul de l'ARE avec une pension de retraite
  - l'activité réduite
  - les ARE versées au cours d'une formation
    - la formation validée dans le projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE)
    - l'AREF
- ▶ Les règles de coordination et les liaisons entre l'employeur public et pôle emploi
- ▶ Les nouvelles dispositions de l'assurance chômage 2019 et 2020 (Décret n° 2020-741 du 16 juin 2020)

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Cas pratiques - Retours d'expérience et échanges de pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Recueil des attentes des participants - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 1325



Durée 14h

Paris	10, 11 déc. 2020
Paris	28, 29 juin 2021
Paris	6, 7 déc. 2021

Tarif adhérents	990 €
Tarif non-adhérents	1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Maîtrise des fondamentaux du statut de la Fonction Publique Hospitalière et de la paie du personnel non médical

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels en charge de la gestion du risque chômage dans la fonction publique hospitalière

### Intervenant(s)

- **Charles Roesch**, responsable RH, CH du Val de Lorraine



## La retraite du fonctionnaire hospitalier

### Programme évolutif selon l'actualité



Réf : 319

#### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux et les conséquences des dernières réformes
- Maîtriser le cadre juridique des régimes de retraite
- Sécuriser les pratiques et l'instruction des dossiers

#### PROGRAMME

- La future réforme des retraites
- La loi portant sur la réforme des retraites du 9 novembre 2010 et ses conséquences dans la fonction publique hospitalière
- Les différents régimes de retraite et la préparation des dossiers
  - la CNRACL
  - l'immatriculation
  - l'affiliation
  - les taux de cotisation
  - la validation des services
  - la surcotisation
  - les bonifications
  - les durées d'assurance
  - les minorations et majorations
  - le rétablissement des droits auprès du régime général et de l'IRCANTEC
  - le rachat des études supérieures
  - le temps partiel cotisé sur du temps plein
  - le droit à pension (liquidation, calcul, cas particuliers etc.)
  - la cessation progressive d'activité
  - le supplément de pension lié à la perception de l'indemnité de sujétion (aide-soignant) ou à la perception de la NBI
- le recul de limite d'âge
- la prolongation d'activité et le maintien en fonction
- la pension d'invalidité
- la pension de réversion
- le capital décès
- l'indemnisation des congés non pris
- le départ anticipé « carrière longue »
- le départ anticipé « fonctionnaire handicapé »
- le départ anticipé "15 ans de service et 3 enfants ou enfant handicapé"
- le recul de la limite d'âge
- la retraite additionnelle de la fonction publique (RAFP)
- les règles de cumul
- le droit à l'information
- la dématérialisation des échanges
- l'action en réparation civile de la CDC pour le compte de la CNRACL
- la qualification des comptes individuels retraite (QCIR)
- le service de demande de retraite en ligne, les kits de communication, SAS d'échanges etc.
- la gestion des correspondants retraite
- La constitution d'un dossier de retraite : cas pratiques

Durée 21h

Paris	12, 13, 14 oct. 2020
Paris	7, 8, 9 déc. 2020
Paris	22, 23, 24 mars 2021
Paris	10, 11, 12 mai 2021
Paris	28, 29, 30 juin 2021
Paris	11, 12, 13 oct. 2021
Paris	6, 7, 8 déc. 2021

Tarif adhérents	1 485 €
Tarif non-adhérents	1 645 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Maîtrise des fondamentaux du statut de la Fonction Publique Hospitalière

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Personnels du service des ressources humaines

#### Intervenant(s)

- **Didier Lacchini**, responsable du secteur cessation d'activité, CHU de Toulouse

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience et échanges de pratiques - Cas pratiques

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Recueil des attentes des participants - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, questionnaire d'évaluation à chaud

#### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 304 - Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier
- 994 - La toute dernière actualité du statut de la fonction publique hospitalière



Gestionnaire paie carrière dans la FPH p.20



## L'action disciplinaire dans la fonction publique hospitalière à jour de la réforme de la fonction publique du 6 août 2019

Réf : 318



### OBJECTIFS

- Appréhender la réglementation relative à la discipline dans la fonction publique hospitalière
- Sécuriser la procédure applicable
- Rédiger des rapports et des décisions disciplinaires
- Actualiser ses connaissances suite à la réforme de la fonction publique

### PROGRAMME

- Propos introductifs
  - les notions à ne pas confondre : la discipline, l'insuffisance professionnelle, l'inaptitude physique
- Le pouvoir disciplinaire
  - le droit pénal et le droit disciplinaire
  - l'autorité hiérarchique
  - le conseil de discipline
- La suspension des fonctions des agents publics
- La constitution du dossier disciplinaire
  - la convocation et l'entretien préalable à une sanction disciplinaire
  - les droits de la défense
  - l'obligation de communication du dossier
  - la rédaction du dossier introductif
- La procédure applicable
  - la saisine de la CAP/CCP en conseil de discipline
  - le déroulement du conseil : composition, quorum déroulé de l'audience, délibéré et avis du conseil
- La sanction disciplinaire
  - les diverses sanctions applicables aux agents stagiaires, titulaires et contractuels
  - les nouveautés issues de la loi de réforme de la fonction publique du 6 août 2019
  - l'appréciation de la sanction
  - la rédaction et la motivation de la décision : cas pratique
  - l'exécution de la sanction
- Les recours
  - hiérarchique
  - gracieux
  - contentieux
  - cas pratique : le rejet d'un recours hiérarchique/gracieux
- L'effacement de la sanction disciplinaire

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience et échanges de pratiques - Cas pratiques et de jurisprudences
- Quiz de connaissances

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Des exemples de courriers et de décisions - Des schémas de synthèse

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 304 - Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier
- 994 - La toute dernière actualité du statut de la fonction publique hospitalière
- 1489 - Sécurisation juridique des décisions relatives au personnel non médical

Durée 14h

Paris 22, 23 sept. 2020  
Paris 20, 21 mai 2021  
Paris 22, 23 nov. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Maîtrise des fondamentaux du statut de la Fonction Publique Hospitalière

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs d'établissement
- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels du service des ressources humaines

### Intervenant(s)

- Émilie Franzon**, responsable des ressources humaines en établissement
- Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH



## Le cumul d'activités des agents publics

Actualité : à jour de la loi de transformation de la fonction publique d'août 2019

Réf : 1103



### OBJECTIFS

- ▶ Connaître le régime des cumuls d'activités récemment modifié avec la loi de transformation de la fonction publique
- ▶ Rédiger les actes de gestion relatifs aux cumuls d'activités
- ▶ Maîtriser le régime des sanctions encourues par les agents

### PROGRAMME

- ▶ La loi du 20 avril 2016 relative à la déontologie et aux droits et obligations du fonctionnaire
  - présentation des grands principes concernant la déontologie et la prévention des conflits d'intérêts
  - la commission de déontologie et son évolution avec le décret n°2020-69 du 30 janvier 2020
- ▶ Les cumuls d'activités dans le cadre statutaire : l'article 25 septies du Titre I du statut général de la fonction publique et son évolution avec la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019
  - présentation introductive au principe du non-cumul d'activités
  - les autorisations de principe
  - les interdictions de principe
  - les dérogations concernant la poursuite d'activité au sein d'une entreprise
  - les dérogations concernant la création d'entreprise
- ▶ Le cumul d'activités à titre accessoire
  - présentation de ce type de cumul d'activités
  - analyse de la jurisprudence et d'avis
  - cas pratiques
- ▶ Les sanctions aux manquements concernant les cumuls d'activités
  - le reversement des sommes indûment perçues par voie de retenue sur le traitement
  - la procédure disciplinaire et les sanctions envisageables
- ▶ Synthèse : élaboration d'un tableau reprenant les différentes situations évoquées et d'un modèle de décision type
- ▶ Le rôle du référent déontologue

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience et échanges de pratiques - Cas pratiques et de jurisprudences - Des schémas de synthèse - Les participants peuvent venir avec des demandes de cumuls d'activités anonymisées pour une analyse en salle

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

### Formation en établissement et sur-mesure

Renseignements  
Nadia Hassani, assistante  
nadia.hassani@cneh.fr

### Prérequis

Maîtrise des fondamentaux du statut de la Fonction Publique Hospitalière

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Personnels du service des ressources humaines

### Intervenant(s)

- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

## ACTUALITE

### Le dossier du fonctionnaire hospitalier : tenue, contenu, transmission des informations

Comment s'assurer du respect des règles de bonne gestion du dossier de fonctionnaire hospitalier

Réf : 758



### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les règles de gestion et de tenue du dossier administratif du fonctionnaire hospitalier
- ▶ Repérer les responsabilités des professionnels de la DRH
- ▶ Adopter les bonnes pratiques de confidentialité et de circulation des informations

### PROGRAMME

- ▶ Le cadre juridique du dossier du fonctionnaire hospitalier
  - les règles posées par le statut
  - la tenue du dossier : les règles de formalisme
  - le principe de l'intangibilité du dossier, ses limites
  - la conformité au droit des pratiques de tenue du dossier
- ▶ Le contenu du dossier : ce qu'on doit y mettre, ce qu'on ne peut pas y mettre
  - les informations administratives et professionnelles
  - les informations personnelles et touchant à la vie privée
  - la question des « doubles dossiers »
- ▶ Le suivi du dossier de l'agent en cas de mobilité
- ▶ L'informatisation du dossier et l'impact du RGPD
- ▶ L'accès aux informations concernant l'agent : qui peut consulter ces informations ?
  - l'agent (cas particulier de la procédure disciplinaire)
  - les professionnels de l'établissement
  - les tiers : membres de CAP, CTE, CHSCT, administrations, Sécurité sociale, huissiers, forces de l'ordre, etc.
- les préconisations de la CADA en matière d'accès au dossier de l'agent
- ▶ La confidentialité en DRH : bonnes pratiques et risques juridiques
  - les fondements juridiques
  - les notions de confidentialité, secret professionnel, devoir de réserve, discrétion, respect de la vie privée
  - les échanges d'informations nominatives entre la DRH et les autres services de l'établissement
  - la confidentialité au quotidien en DRH : les bons réflexes professionnels
  - la responsabilité des professionnels de la DRH et le non-respect des règles de confidentialité : rappel des principes juridiques
- ▶ L'archivage du dossier du fonctionnaire hospitalier
  - la conservation, la clôture et l'archivage du dossier
  - le tri, l'élimination et la destruction du dossier : les précautions à prendre

Durée 14h

Paris 17, 18 sept. 2020  
Paris 22, 23 mars 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Maîtrise des fondamentaux du statut de la Fonction Publique Hospitalière

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Personnels du service des ressources humaines

### Intervenant(s)

- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience et échanges de pratiques - Cas pratiques et de jurisprudences - Quiz de connaissances - Des illustrations concrètes sur la communicabilité des pièces du dossier du fonctionnaire

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

NOUVEAU

## Sécurisation juridique des décisions relatives au personnel non médical

### Comment rédiger vos décisions en ressources humaines

Réf : 1489

2 jours

#### OBJECTIFS

- ▶ Identifier les enjeux des décisions relatives aux ressources humaines
- ▶ Maîtriser le cadre juridique et les procédures applicables pour chaque domaine de la gestion de la carrière des agents publics
- ▶ Sécuriser les pratiques et les process de décisions

#### PROGRAMME

- ▶ Les décisions en ressources humaines : les notions essentielles
  - l'ordonnancement juridique et les grands principes de droit administratif appliqués aux décisions de ressources humaines
  - les normes applicables et la construction des visas
- ▶ Les délais et voies de recours et les mentions obligatoires
  - les catégories d'actes pris en ressources humaines
  - la motivation de la décision
  - les éléments de légalité interne et externe
  - la disparition de la décision : retrait, abrogation et décision contraire
- ▶ La rédaction des décisions relatives au recrutement et au suivi de la carrière
  - la nomination, le suivi de stage et la titularisation
  - le contrat de travail et son suivi
  - la notation et l'évaluation
  - l'avancement
- ▶ La rédaction des décisions relatives à la protection sociale et à la gestion des temps
  - les divers congés maladie
  - la gestion des temps (accord local, congés divers, etc.)
- ▶ La rédaction des décisions relatives à l'action disciplinaire
  - les sanctions disciplinaires
  - les décisions pré-disciplinaires (suspension, accès au dossier etc.)
- ▶ La rédaction des décisions relatives aux positions statutaires et à la cessation de fonctions
  - les différentes positions statutaires et leur suivi
  - la cessation de fonctions

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience et échanges de pratiques - Cas pratiques et de jurisprudences
- Quiz de connaissances - Ateliers de rédaction à partir de situations concrètes - Fiches de synthèse sur le cadre juridique

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 14h

Lyon 7, 8 sept. 2020  
Paris 23, 24 nov. 2020  
Paris 27, 28 mai 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Maîtrise des fondamentaux du statut de la Fonction Publique Hospitalière

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Personnels du service des ressources humaines
- Juristes

#### Intervenant(s)

- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

NOUVEAU

## La réglementation relative à la carrière des sages-femmes

Réf : 1490

2 jours

#### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser le cadre juridique du statut des sages-femmes
- ▶ Comprendre les éléments relatifs à la carrière des sages-femmes
- ▶ Appréhender le régime de responsabilité des sages-femmes

#### PROGRAMME

- ▶ Le cadre statutaire
  - le contexte
  - les textes applicables
- ▶ Le recrutement des sages-femmes
  - le recrutement des agents contractuels
  - le recrutement par concours
  - la nomination et la reprise d'ancienneté
- ▶ La participation des sages-femmes aux instances
  - la CME
  - la CAP
- ▶ L'avancement de carrière
  - l'avancement d'échelon et de grade
  - le changement de corps
  - les emplois fonctionnels de coordonnateur en maïeutique
- ▶ La rémunération
  - les éléments de la rémunération de base
  - les primes, indemnités
- ▶ Les règles relatives au temps de travail
  - les décrets relatifs au temps de travail dans la fonction publique hospitalière
  - les cycles de travail
  - les obligations réglementaires : durée de travail annuelle, hebdomadaire, journalière
  - les heures supplémentaires
  - les astreintes
  - les congés
  - les RTT
  - les autorisations spéciales d'absences (ASA)
- ▶ Rappel sur les droits et obligations de la sage-femme
  - les principaux droits et obligation de la sage-femme en tant que fonctionnaire
  - un point sur l'instance disciplinaire statutaire (à distinguer des instances déontologiques)

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Cas pratiques et de jurisprudences - Retours d'expérience et échanges de pratiques - Fiches de synthèse sur le cadre juridique

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 14h

Paris 12, 13 nov. 2020  
Paris 7, 8 juin 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Sages-femmes
- Cadre sages-femmes
- Directeurs des soins
- Directeurs des ressources humaines


#### Intervenant(s)

- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH





EVÈNEMENT!



JOURNÉE NATIONALE  
RESSOURCES HUMAINES MÉDICALES DE TERRITOIRE :  
UN ENJEU POUR LES MÉDECINS ET LES DAM  
*Vers un nouveau souffle au sein des GHT*

**Le jeudi 26 novembre 2020**  
**au CAP Conférence GMF à Levallois-Perret**

Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, les établissements publics de santé devront mettre en place **une gestion des ressources humaines médicales de territoire et des commissions médicales de groupement**.

Carrière, attractivité, organisations médicales, stratégie de l'offre de soins, gouvernance...  
C'est tout **le pilotage médical qui se renouvelle**.

**Evolution ? Innovation ? Révolution ?**

Pour accompagner ces changements, le CNEH vous propose une **journée de réflexion, d'échanges, et de retours d'expérience animés par des médecins, des directeurs et des juristes**.

RENSEIGNEMENTS

**Martine Cappe**, consultante au CNEH - Tél. 07 72 30 26 84 - Email : [martine.cappe@cneh.fr](mailto:martine.cappe@cneh.fr)

INSCRIPTIONS

**Sylvie Liot**, responsable développement - Tél. 01 41 17 15 76 - Email : [sylvie.liot@cneh.fr](mailto:sylvie.liot@cneh.fr)

# PRÉSIDENT ET VICE-PRÉSIDENT DE CME

3 jours pour réussir  
vos 100 jours !

La **dimension managériale de la présidence de CME** doit amener chaque président de CME à aborder les premiers moments de son mandat comme **une prise de poste et construire sa feuille de route** pour guider ce que l'on appelle communément les « **100 jours** ».

En présence du D<sup>r</sup> Godeau, Président de la Conférence Nationale des Présidents de CME de CH et de nombreux experts, le CNEH propose une formation de 3 jours afin de donner aux futurs présidents et vice-présidents de CME toutes les **clés permettant la réussite et la structuration de la fonction**.

ACTUALITE À JOUR DES RÉFORMES

## Président et vice-président de CME 3 jours pour réussir vos 100 jours !

Réf : 1469

4 jours

### OBJECTIFS

- ▶ Connaître le fonctionnement général et les missions de la CME
- ▶ Appréhender au travers des diverses réformes les transformations profondes du système de santé (Ma Santé 2022 - le rapport du Pr Claris, le Ségur de la santé)
- ▶ Découvrir des innovations dans le domaine de la santé grâce à des retours d'expérience étrangères
- ▶ Travailler sa communication et son influence
- ▶ Journée optionnelle : le pilotage économique

### PROGRAMME

- ▶ Réussir ses 100 jours : comprendre les enjeux, construire une stratégie
  - Rencontrer les acteurs clés et les partenaires
  - Organiser son bureau de CME et les modalités de fonctionnement
  - Se positionner auprès des équipes en poste
  - Fixer sa stratégie
  - Identifier les axes de performance, élaborer une vision pour le territoire et la déployer
- ▶ Maîtriser le management
  - Connaître les outils de pilotage : tableaux de bord, entretien annuel, analyse médico-économique
  - Animer la communauté médicale
- ▶ La gouvernance hospitalière
  - Point sur l'organisation actuelle
  - Les perspectives et les évolutions attendues en lien avec les réformes
  - Approche populationnelle, intelligence artificielle, etc., quelles évolutions ?
- ▶ Maîtriser sa communication
  - sur quoi, avec qui, quand et comment communiquer ?
  - gérer son influence et son réseau, connaître la gestion de crise
- ▶ Comment assurer son mandat avec succès ?

Durée 28h

Paris	22, 23, 24 sept. 2020 et 9 oct. 2020
Paris	10, 11, 12 mai 2021 et 11 juin 2021
Paris	20, 21, 22 sept. 2021 et 16 oct. 2021

Tarif adhérents	2 430 €
+ journée optionnelle	810 €
Tarif non-adhérents	2 700 €
+ journée optionnelle	900 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Présidents et vice-présidents de CME
- Praticiens hospitaliers

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Une pédagogie favorisant les échanges entre pairs, les retours d'expérience et le partage de pratiques - Des ateliers pour travailler sur des points clés du mandat : définir sa feuille de route, organiser et prioriser ses actions - Mise en situation : organiser et fixer ses priorités lors de sa prise de fonction, plus un atelier "in basket" - Retour d'expérience : échanges avec un grand témoin

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

1500 - Praxis - Manager Coach

### INTERVENANTS

- **Dr Thierry Godeau**, président de la Conférence nationale des présidents de CME de CH
- **Joseph Tedesco**, directeur général du CNEH
- **Dr Frédéric Poujade**, directeur du Pôle Stratégie et performance du CNEH
- **Sylvain Groseil**, directeur de l'Hôpital de Poissy-St-Germain
- **Martine Cappe**, ancienne directrice des affaires médicales, expert en ressources humaines médicales au CNEH
- **Renaud Gassin**, expert en communication d'influence
- **Jane Despatin**, docteur en sciences de gestion, ingénieur civil des Mines, consultante au CNEH
- **Christophe Feigueux**, formateur et coach certifié, consultant, responsable de l'offre management et gouvernance du CNEH



## Les élections professionnelles pour la Commission Médicale d'Établissement (CME)



Réf : 1411

### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser le cadre juridique des élections professionnelles pour la commission médicale d'établissement
- ▶ Préparer et anticiper les futures élections de CME, de l'élection des membres à celle de son président
- ▶ Acquérir les outils pratiques pour mettre en œuvre les règles statutaires
- ▶ Sécuriser le risque juridique sur les opérations électorales

### PROGRAMME

- ▶ Missions et prérogatives de la CME
  - les textes applicables
  - les enjeux de la représentation médicale au sein des établissements
  - les règles de composition de la CME
- ▶ La phase préparatoire
  - la réalisation du règlement intérieur des élections
  - la détermination des collèges électoraux et des sièges à pourvoir
  - la préparation du scrutin et les listes électorales
  - le dépôt et la recevabilité des candidatures
- ▶ Le déroulement du scrutin
  - quid du vote électronique ?
  - le vote sur site
  - le vote par correspondance
- ▶ Le décompte des voix et les procès-verbaux
  - première réunion de l'instance
  - modalités de convocation
  - l'élection du Président et de son vice Président
- ▶ Études de cas pratiques
  - le contentieux des élections professionnelles

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Analyse d'un protocole électoral - Retours d'expérience - L'étude d'un modèle de protocole électoral et/ou d'un calendrier électoral et d'un modèle de règlement intérieur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

1469 - Président et vice-président de CME

Durée 7h

Lyon	28 sept. 2020
Paris	16 oct. 2020
Paris	19 mars 2021
Paris	28 mai 2021
Paris	19 nov. 2021

Tarif adhérents 495 €

Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Disposer de connaissances sur les statuts médicaux

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des affaires médicales
- Responsables des affaires médicales
- Chefs de pôle, chefs de service, médecins

### Intervenant(s)

- **Martine Cappe**, chargée de mission en RH médicales au centre de droit Jurisanté du CNEH
- **Damien Laroudie**, attaché d'administration
- **Isabelle Caron**, attachée d'administration hospitalière, CH de Chambéry
- **Brigitte Remmery**, directeur d'établissement, CH de Somain



Responsable des affaires médicales p.10



## Les statuts des personnels médicaux

### À jour des réformes

Réf : 297



#### OBJECTIFS

- Connaître le cadre réglementaire général et les règles statutaires essentielles applicables aux médecins hospitaliers
- Acquérir les outils pratiques pour mettre en œuvre les règles statutaires
- Sécuriser ses pratiques

#### PROGRAMME

- La formation des personnels médicaux (à jour des dernières réformes)
  - la réforme des études de médecine
  - le statut des étudiants hospitaliers
  - le statut des internes (fin du concours de l'internat)
  - le Docteur Junior
- Les praticiens hospitaliers temps plein et temps partiel
  - le concours de praticien hospitalier
  - de la publication de poste à l'affectation au sein d'un pôle, les grandes étapes du processus de recrutement
  - la gestion de carrière d'un praticien hospitalier : l'avancement, les différentes positions statutaires, l'activité réduite
  - l'exercice à temps partiel et ses particularités
  - Actualités réglementaires : le statut unique, la fin du concours de PH
- Les statuts des médecins contractuels
  - les assistants des hôpitaux
  - le praticien contractuel
  - le praticien attaché
  - le statut de clinicien hospitalier
- Les médecins à diplôme étranger (actualités : réforme attendue concernant les Padhues)
  - les conditions d'exercice de la médecine en France et ses conséquences pratiques
  - la procédure d'autorisation d'exercice
  - les statuts de praticien attaché associé et d'assistant associé
- Quelques éléments relatifs au temps de travail médical
- L'impact de la loi de santé sur les statuts médicaux
  - la légalisation de l'intérim médical
  - la prolongation d'activité et le cumul emploi retraite
- Les équipes médicales de territoire
- Les plateaux mutualisés d'imagerie médicale
- Le compte-épargne temps

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Echanges et retours d'expérience - Point de l'actualité réglementaire

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 298 - Les statuts des médecins à diplôme étranger à l'hôpital
- 299 - La rémunération du médecin hospitalier
- 951 - Temps de travail médical, obligations de service et permanence des soins
- 1471 - Piloter efficacement sa masse salariale médicale

Durée 14h

Paris	29, 30 sept. 2020
Paris	5, 6 oct. 2020
Paris	7, 8 déc. 2020
Paris	28, 29 janv. 2021
Paris	22, 23 mars 2021
Paris	12, 13 avr. 2020
Paris	20, 21 mai 2021
Paris	14, 15 juin 2021
Paris	6, 7 juil. 2021
Paris	4, 5 oct. 2021
Paris	13, 14 déc. 2021
Marseille	14, 15 sept. 2020
Marseille	1, 2 avr. 2021
Marseille	16, 17 sept. 2021
Lille	12, 13 oct. 2020
Lille	11, 12 mars 2021
Lille	1 <sup>er</sup> , 2 juil. 2021
Lyon	17, 18 mai 2021
Lyon	15, 16 nov. 2021

Tarif adhérents	990 €
Tarif non-adhérents	1 090 €
<i>Déjeuner inclus</i>	

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Chefs d'établissement
- Personnels de la direction des affaires médicales
- Attachés d'administration hospitalière
- Chefs de pôle
- Médecins
- Collaborateurs du chef de pôle
- Adjointes des cadres

#### Intervenant(s)

- Selon les sessions**
- **Martine Cappe**, chargée de mission en RH médicales au centre de droit JuriSanté du CNEH
  - **Isabelle Caron**, attachée d'administration hospitalière, CH de Chambéry
  - **Andréa Mignerey**, directeur des affaires médicales, CHU de Strasbourg
  - **Damien Laroudie**, attaché d'administration





## Médecins recrutés par contrat: sécuriser les procédures

### OBJECTIFS

- ▶ Connaître les contrats à proposer au praticien suivant sa situation administrative
- ▶ Connaître les règles en matière d'élaboration des contrats et des conventions
- ▶ Sécuriser l'ensemble des documents liés à l'exercice médical émis par la Direction des affaires médicales

### PROGRAMME

- ▶ Les contrats hors CNG
  - les praticiens contractuels
  - les assistants
  - les praticiens attachés
  - les cliniciens hospitaliers
- ▶ Les contrats accessibles aux libéraux
  - le contrat d'exercice libéral
  - la convention de co-utilisation des plateaux techniques
- ▶ Les contrats liés à la carrière
  - le contrat d'activité libérale
  - le contrat de service public exclusif
  - le contrat d'intérêt général
  - la convention de mise à disposition dans le cadre de l'exercice territorial
  - le contrat d'engagement de carrière hospitalière
  - le contrat de temps de travail additionnel
  - le cumul d'activités

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Apports pratiques : analyse pendant la formation des contrats, des conventions soumis par les stagiaires - Des modèles de contrats, de conventions

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ En amont : Recueil des besoins - Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances, Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, questionnaire d'évaluation à chaud

## Actualités des ressources humaines médicales

### Statuts, gouvernance médicale, mutualisation de la GRH médicale...

### OBJECTIFS

- ▶ Connaître les dernières évolutions légales, réglementaires et jurisprudentielles concernant la gestion statutaire des médecins à l'hôpital
- ▶ Anticiper et se préparer aux transformations des organisations médicales
- ▶ Comprendre les évolutions en matière de gouvernance médicale

### PROGRAMME

- ▶ L'actualité réglementaire
  - le statut unique
  - la fin du concours de praticien hospitalier
  - la réforme des études de médecine (suppression: du numéris clausus, de la PACES, des ECN..)
  - le statut de "docteur junior"
  - Les évolutions dans la gouvernance médicale
  - La mutualisation de la GRH médicales
- ▶ Le recrutement des médecins à diplôme étranger à l'hôpital
  - le point sur la nouvelle disposition transitoire et le décret attendu sur les Padhues
- ▶ L'activité partagée, la prime d'exercice territorial et la prime d'engagement dans la carrière (décrets et arrêtés du 14 mars 2017)
- ▶ L'indemnité de service public exclusif
- ▶ Le temps de travail médical des urgentistes
  - l'indemnisation du temps additionnel et des astreintes à compter de la mise en œuvre du schéma territorial de la permanence des soins
  - la valorisation des activités médicales en première partie de nuit
- ▶ L'intérim médical
- ▶ Le CET
- ▶ Les entretiens annuels du personnel médical

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports sur l'actualité réglementaire - Retours d'expérience - Séquences sur tous les points d'actualité - Approfondissement essentiel de la réglementation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

297 - Les statuts des personnels médicaux

951 - Temps de travail médical, obligations de service et permanence des soins

1411 - Les élections professionnelles pour la Commission Médicale d'Etablissement (CME)

Réf : 1410

Durée 7h

Paris	25 janv. 2021
Paris	27 sept. 2021
Paris	17 mai 2021
Lyon	24 nov. 2020
Lyon	21 juin 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Disposer d'une bonne connaissance des statuts médicaux

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

Personnels chargés des affaires médicales

### Intervenant(s)

- **Damien Laroudie**, attaché d'administration
- **Isabelle Caron**, attachée d'administration hospitalière, CH de Chambéry
- **Alice Duriez**, chargée de mission à la DGOS
- **Christine Bui-Quang**, juriste

Réf : 1073

Durée 7h

Paris	3 nov. 2020
Paris	25 janv. 2021
Paris	12 avr. 2021
Paris	3 mai 2021
Paris	28 sept. 2021
Lyon	15 oct. 2021
Paris	29 nov. 2021
Paris	15 déc. 2021
Marseille	4 juin 2021
Lille	15 mars 2021
Lyon	16 oct. 2020

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Disposer de connaissances sur les statuts médicaux

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels de la direction des affaires médicales
- Chefs de pôle, présidents de CME, collaborateurs du chef de pôle
- Directeurs d'établissement

### Intervenant(s)

- **Martine Cappe**, chargée de missions en RH médicales au centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Brigitte Remmery**, directeur d'établissement, CH de Somain
- **Isabelle Caron**, attachée d'administration hospitalière, CH de Chambéry



## Les statuts des médecins hospitaliers à diplôme étranger

Réf : 298



### OBJECTIFS

- Connaître le statut et la place des médecins à diplôme étranger à l'hôpital public
- Maîtriser les possibilités d'embauche de ces praticiens

### PROGRAMME

- Les conditions d'exercice de la médecine en France
  - la condition de diplôme
  - la condition de nationalité
  - la condition d'inscription à l'Ordre
- Le déroulement des études médicales des étudiants étrangers
  - les modalités d'obtention du diplôme français de docteur en médecine
  - les modalités d'obtention de diplôme français ne permettant pas l'exercice en France
- Le recrutement des médecins à diplôme obtenu dans l'Union européenne
- Le recrutement des médecins à diplôme obtenu hors Union européenne
  - le respect des exigences du code de la santé publique et du principe d'interdiction de tout nouveau recrutement
- les différents statuts de recrutement sans plénitude d'exercice
  - faisant fonction d'interne (FFI)
  - stagiaire associé
  - assistant associé
  - praticien attaché associé
- les particularités de l'exercice hospitalier pour les médecins sans plénitude d'exercice
- La procédure d'autorisation d'exercice (PAE) : de la PAE V2007 à la PAE V2012
- Les procédures administratives lors du recrutement de médecins à diplôme étranger
  - pour les ressortissants communautaires
  - pour les ressortissants de pays tiers
- Le décret à venir sur la régularisation des Padhues

Durée 7h

Paris	15 oct. 2020
Paris	13 janv. 2021
Paris	6 avr. 2021
Paris	27 sept. 2021
Paris	3 déc. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Disposer de connaissances de base sur les statuts médicaux

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels de la direction des affaires médicales
- Chefs de pôle, chefs de service

### Intervenant(s)

- **Alice Duriez**, chargée de mission à la DGOS
- **Christine Bui-Quang**, juriste

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Analyse de nombreux modèles de CV de médecins à diplôme étranger - Echanges sur des expériences vécues

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Des outils pratiques et synthétiques pour se repérer dans cette réforme
- Des modèles de convention

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

297 - Les statuts des personnels médicaux

## La rémunération du médecin hospitalier

### À jour des réformes

Réf : 299



### OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances techniques nécessaires au calcul et au versement de la paie du personnel médical
- Comprendre les règles applicables

### PROGRAMME

- La rémunération des personnels médicaux
  - les rémunérations liées aux différents statuts
  - les indemnités, primes et éléments spécifiques de rémunération
    - indemnité de service public exclusif
    - prime d'exercice territorial
    - contrat d'engagement d'exercice pour les assistants des hôpitaux
    - activité d'intérêt général
    - activité libérale
    - indemnité d'activité sectorielle et de liaison
    - part complémentaire variable
    - indemnité de chef de pôle
    - avantages en nature
  - les cotisations salariales et charges patronales : étude des bases et des taux de toutes les cotisations salariales et des charges patronales (URSSAF, maladie, retraite, IRCANTEC, CSG, taxe sur les salaires, etc.)
- études de cas concrets
- Les dispositions transversales
  - la gestion du temps médical : modalités de décompte et de calcul du temps de travail
  - la permanence des soins : description des différentes mesures depuis l'arrêté du 8 novembre 2013, exemple de tableau de service
- Le processus de paie
  - le bulletin de salaire
  - les différentes étapes de la paie : saisie des informations, calcul de la paie, principes du mandatement
  - l'évolution de la masse salariale
  - exemple de tableaux de préparation de l'EPRD
  - le bulletin de salaire

Durée 14h

Paris	12, 13 oct. 2020
Paris	19, 20 mars 2021
Paris	27, 28 mai 2021
Paris	4, 5 déc. 2021

Tarif adhérents	990 €
Tarif non-adhérents	1 090 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Disposer de connaissances sur les statuts médicaux et de connaissances de base du temps de travail médical

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels de la direction des affaires médicales

### Intervenant(s)

- **Jean-Luc Levrouw**, attaché d'administration hospitalière, CH de Bernay
- **Fanny Tuyeras**, adjoint des cadres, RH médicales, CHU de Limoges

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Des exemples d'expérience terrain - Analyse de bulletins

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille, quiz - Mise en pratique par des cas concrets, tour de table, 3 mots clés, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Une réelle expertise en matière d'élaboration de la paie



## Temps de travail médical, obligations de service et permanence des soins

### OBJECTIFS

- Connaître les règles en matière de gestion du temps de travail médical
- Analyser les tableaux de service pour comprendre le temps additionnel

### PROGRAMME

- Le temps de travail médical
  - les obligations de service d'un médecin hospitalier
  - gérer le temps de travail médical : tableaux de service, astreinte, temps de travail additionnel et compte épargne-temps
  - comment décompter le temps de travail médical : décompte en demi-journées ou en temps continu ?
  - temps de travail médical et contrat de pôle
- Le temps de travail et la permanence des soins
  - le temps de travail diurne et la permanence des soins
  - les notions de repos quotidien et de repos de sécurité
  - l'organisation de la permanence des soins : permanence sur place, astreinte opérationnelle et astreinte de sécurité
  - la prise en compte des astreintes dans le temps de travail
- la participation à la permanence des soins des médecins à diplôme étranger et des internes
- la « forfaitisation » des astreintes
- la contractualisation du temps de travail additionnel
- le temps de travail des urgentistes
- temps de travail médical et schéma territorial de la permanence des soins
- Les responsabilités en matière de temps de travail et de permanence des soins
  - le rôle du directeur
  - le rôle du chef de pôle
  - le rôle de la CME
  - les aspects jurisprudentiels : jurisprudence administrative et juge des comptes

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience - Comprendre la conception d'une charte des temps médicaux

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée - Tour de table, 3 mots clés, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- A jour de l'actualité réglementaires
- Modèle de charte de temps de travail médical - Modèle de contrat de temps additionnel

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 297 - Les statuts des personnels médicaux
- 1073 - Actualités statutaires des ressources humaines médicales

## La gestion de l'absentéisme du personnel médical

### OBJECTIFS

- Faire le point sur le droit applicable en matière d'absentéisme médical
- Acquérir les outils pratiques pour mettre en œuvre les règles statutaires
- Sécuriser ses pratiques

### PROGRAMME

- La protection sociale des personnels médicaux, internes et étudiants
  - le régime statutaire
  - les accidents de travail, les maladies imputables aux fonctions
  - le maintien des émoluments et la subrogation (cas pratique)
  - les congés de longue maladie et de longue durée
  - les contrôles envisageables
  - le mi-temps thérapeutique et le temps partiel thérapeutique
- Les différents acteurs à solliciter
  - l'agence régionale de santé et le comité médical
  - le Centre national de gestion
  - l'Assurance Maladie
  - le médecin du travail
- Politique RH et absentéisme médical
  - connaître l'absentéisme dans son établissement, un tableau de bord simple
  - le registre du temps médical
  - CME et CHSCT
  - la gestion du handicap
- Actualités réglementaire et jurisprudentielle

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Connaissances réglementaires - Retours d'expérience - Analyse de cas concrets - Cas pratiques issus de la pratique hospitalière

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée - Tour de table, 3 mots clés, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 951



Durée 7h

Paris	16 oct. 2020
Paris	16 nov. 2020
Paris	8 mars 2021
Paris	21 mai 2021
Paris	9 juil. 2021
Paris	1 oct. 2021
Paris	6 déc. 2021
Lille	30 avr. 2021
Lille	21 sept. 2020
Lyon	4 juin 2021
Marseille	3 juin 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Disposer de connaissances sur les statuts médicaux

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Chefs d'établissement
- Présidents de CME
- Chefs de pôle
- Personnels de la direction des affaires médicales
- Membres du CHSCT

### Intervenant(s)

- **Martine Cappe**, chargée de mission en RH médicales au centre de droit Jurisanté au CNEH
- **Isabelle Caron**, attachée d'administration hospitalière, CH de Chambéry
- **Damien Laroudie**, attaché d'administration
- **Andréa Mignerey**, directrice des affaires médicales au CHU de Strasbourg

Réf : 2342



Durée 7h

Paris	14 sept. 2020
Paris	5 oct. 2020
Paris	18 janv. 2021
Paris	22 nov. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Disposer de connaissances sur les statuts médicaux

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des affaires médicales
- Chefs de pôle, présidents de CME, collaborateurs du chef de pôle
- Personnels de la direction des affaires médicales

### Intervenant(s)

- **Damien Laroudie**, attaché d'administration
- **Fanny Tuyeras**, adjoint des cadres, RH médicales CHU de Limoges
- **Christine Bui-Quang**, juriste

## Prévoir et piloter sa masse salariale

### OBJECTIFS

- ▶ Faire de l'EPRD un véritable projet commun à la DRH
- ▶ Identifier et comprendre les composantes de la masse salariale et ses facteurs d'évolution
- ▶ Réaliser des prévisions de masse salariale fiables et argumentées
- ▶ Mettre en place des tableaux de bord de pilotage budgétaire de la masse salariale

### PROGRAMME

- ▶ Définition du contrôle de gestion RH
- ▶ Le projet d'EPRD et la DRH : méthodes de conduite du projet avec la DAF
- ▶ L'analyse rétrospective de la masse salariale et des effectifs
  - les composantes de la masse salariale
  - l'analyse de la masse salariale et de l'effectif n-1
- ▶ L'analyse prospective de la masse salariale et des effectifs
  - les facteurs d'évolution de la masse salariale (définition et calcul des différents effets masse, report, prix, volume, etc.)
  - la modélisation des prévisions (illustration à l'aide d'un cas pratique et d'un outil développé avec le tableur)
  - l'élaboration du TPER
  - la maîtrise des dépenses de personnel
- ▶ Le suivi budgétaire de la masse salariale et des effectifs
  - la saisonnalisation du suivi budgétaire
  - un outil de gestion au service du pilotage des effectifs : le tableau entrées-sorties
  - la réalisation des tableaux de bord

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Nombreux exercices et études de cas (cf. programme)

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants en début de session - Bilan des acquis et évaluation à chaud à l'issue de la journée - Questionnaire d'évaluation

### LES PLUS

- Des outils Excel® remis aux stagiaires
- Hotline "finances" : à l'issue de la formation et sur une durée de 3 mois, le CNEH répond aux questions complémentaires des stagiaires

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

1267 - Construire et utiliser ses tableaux de bord sociaux pour un pilotage stratégique



Remise des documents types sur clé USB

Réf : 835



Durée 14h

Paris	29, 30 sept. 2020
Paris	17, 18 déc. 2020
Paris	19, 20 avr. 2021
Paris	10, 11 juin 2021
Paris	6, 7 sept. 2021
Paris	8, 9 déc. 2021

Tarif adhérents 990 €  
 Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Maîtriser les fondamentaux de la construction budgétaire

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et cadres des affaires financières
- Directeurs et cadres des ressources humaines
- Directeurs et cadres des affaires médicales
- Cadres administratifs

### Intervenant(s)

#### Selon les sessions

- **Sonia Larid**, responsable des opérations, GHT Grand Paris Nord-Est
- **Alexandra Marcel**, chargée de mission Ressources humaines, CH de Riom
- **Antoine Coleu**, responsable du Service Contrôle de Gestion Sociale, CHU de Rennes



Contrôleur de gestion sociale  
p.6



NOUVEAU

## Piloter efficacement sa masse salariale médicale

### Méthodes, outils et retours d'expérience



Réf : 1471

#### OBJECTIFS

- ▶ Acquérir les fondamentaux du fonctionnement budgétaire des EPS
- ▶ Maîtriser les outils de gestion des effectifs et de suivi budgétaire du personnel médical
- ▶ Se doter d'un outil de projection des effectifs médicaux et de suivi budgétaire
- ▶ Mettre en place un outil de suivi commun entre la DAM et la DAF
- ▶ Mettre en place des outils de pilotage de la performance

#### PROGRAMME

- ▶ Introduction
  - les différentes missions des Directions des affaires médicales
  - les liens étroits à construire avec le contrôle de gestion, la DAF et le DIM pour mettre en place des outils de pilotage médico-économique
- ▶ Appréhender les fondamentaux du fonctionnement budgétaire des EPS
  - les notions de base du fonctionnement budgétaire des EPS
  - le modèle budgétaire par secteur
  - l'exécution budgétaire
- ▶ Gérer et suivre la masse salariale médicale
  - la nomenclature comptable propre au PM
  - les opérations de clôture sur le PM
  - le pilotage de la masse salariale
- ▶ Piloter la performance
  - le chiffre d'affaire par médecin
  - le nombre d'ICR par chirurgien
  - les TCCM
  - les ratios d'unité d'œuvre
- ▶ Cas pratiques : gestion et suivi de la masse salariale, pilotage de la performance, dialogue de gestion, recrutement médico économique, maquette organisationnelle, nouvelles expériences
- ▶ Le système d'information sociale
  - le fichier commun de structure
  - les règles d'affectation analytique
  - la fiabilisation des données de personnel
- ▶ Construire des tableaux de bord RH
  - le contexte et enjeux des tableaux de bord RH, éléments de définition
  - la méthodologie de construction des tableaux de bord RH
- ▶ Les tableaux de bord RH, outils de pilotage
  - des exemples de tableaux de bord RH
  - le tableau de pôle automatisé
  - le suivi budgétaire
  - focus sur l'absentéisme
  - le cadran RH
  - cas pratiques
- ▶ Réaliser des diagnostics ciblés et utiliser les référentiels externes/benchmark

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Nombreux exercices et études de cas (cf. programme) - Une mise en situation dans le cadre du dialogue de gestion

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants en début de session - Bilan des acquis et évaluation à chaud à l'issue de la journée - Questionnaire d'évaluation

#### LES PLUS

- La remise d'outils de pilotage
- Hotline "finances" : à l'issue de la formation et sur une durée de 3 mois, le CNEH répond aux questions complémentaires des stagiaires

Durée 14h

Paris 4, 5 nov. 2020  
Paris 18, 19 mars 2021  
Paris 8, 9 nov. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Avoir une connaissance minimale en contrôle de gestion

#### Accessibilité

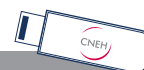
Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs et Responsables des affaires médicales
- Attachés d'administration hospitalière
- Toute personne en charge de la gestion des personnels médicaux dans la fonction publique hospitalière

#### Intervenant(s)

- **Martine Cappe**, consultante en ressources humaines médicales au CNEH
- **Virginie Delrio-Collin**, directeur adjoint, Hôpital Dufresne-Sommeiller
- **Christian Plancq**, contrôleur de gestion sociale, CHU de Montpellier



Remise des documents types sur clé USB

# Construire et utiliser ses tableaux de bord sociaux pour un pilotage stratégique

## Initiation

### OBJECTIFS

- ▶ Construire des tableaux de bord sociaux pertinents et adaptés
- ▶ Améliorer les tableaux de bord sociaux existants

### PROGRAMME

- ▶ La méthodologie d'élaboration des tableaux de bord sociaux
  - l'analyse des demandes des utilisateurs
  - les objectifs des tableaux de bord sociaux
  - les principes d'ergonomie
  - la coordination des différents indicateurs entre eux
  - les clés de réussite
- ▶ Les composantes des tableaux de bord sociaux
  - l'identification des indicateurs clés et les principaux ratios de chaque domaine
  - l'utilisation des indicateurs existants dans le bilan social
  - la rationalisation de la production d'indicateurs
  - l'identification des cibles à atteindre
  - la mise en forme des tableaux de bord
- ▶ Le tableau de bord social, un outil de pilotage stratégique de la politique sociale
  - interprétation des données et identification des pistes d'amélioration
  - les pistes d'amélioration en fonction des résultats des indicateurs
- ▶ Structurer ses commentaires
  - la communication sur les tableaux de bord sociaux : une communication ciblée auprès des interlocuteurs adéquats
  - la pédagogie nécessaire autour des tableaux de bord sociaux
  - l'élaboration de conclusions opérationnelles et prospectives : l'analyse des tableaux de bord sociaux, la prise de décision
  - le suivi des décisions

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Les participants sont invités à apporter leurs tableaux de bord sociaux afin qu'ils soient étudiés durant la session - Nombreux exercices, études de cas et exemples de tableaux de bord sociaux

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants en début de session - Bilan des acquis et évaluation à chaud à l'issue de la journée - Questionnaire d'évaluation

### LES PLUS

- Les participants repartent avec les outils utilisés lors de la formation
- Hotline "finances" : à l'issue de la formation et sur une durée de 3 mois, le CNEH répond aux questions complémentaires des stagiaires

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 835 - Prévoir et piloter sa masse salariale
- 1499 - De la production à l'analyse des tableaux de bord sociaux

## NOUVEAU

# De la production à l'analyse des tableaux de bord sociaux

## Perfectionnement

### OBJECTIFS

- ▶ Capitaliser sur les tableaux de bords existants dans votre établissement pour les rendre plus pertinents et améliorer le dialogue de gestion

### PROGRAMME

- ▶ Rappel sur la méthodologie d'élaboration des tableaux de bord RH (clés de réussite pour bien construire les tableaux de bord et bien coordonner les différents indicateurs entre eux)
- ▶ Retours sur les tableaux de bord des stagiaires (ajustements et propositions)
- ▶ Analyser les tableaux de bord (atelier en salle informatique)
  - comment interagir et interpréter les datas en fonction des résultats obtenus ?
  - quelles pistes d'amélioration ?
- ▶ Conduire un projet au sein du Contrôle de gestion sociale.

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Nombreux exercices et analyses de tableaux de bord (cf. programme)

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants en début de session - Bilan des acquis et évaluation à chaud à l'issue de la journée - Questionnaire d'évaluation

### LES PLUS

- Des échanges et des retours d'expérience sur la mise en place des tableaux de bord sociaux avec les participants
- Hotline "finances" : à l'issue de la formation et sur une durée de 3 mois, le CNEH répond aux questions complémentaires des stagiaires

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 1267 - Construire et utiliser ses tableaux de bord sociaux pour un pilotage stratégique

Réf : 1267

1 jour

Durée 7h

Paris	14 oct. 2020
Paris	22 févr. 2021
Paris	20 oct. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du contrôle de gestion et de la comptabilité analytique hospitalière

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Cadres administratifs des ressources humaines
- Cadres de pôle
- Cadres de santé

### Intervenant(s)

- **Christian Plancq**, contrôleur de gestion sociale, CHU de Montpellier



Remise des documents types sur clé USB

Réf : 1499

1 jour

Durée 7h

Paris	21 sept. 2020
Paris	18 mars 2021
Paris	8 nov. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Savoir construire des tableaux de bord ou avoir suivi la formation F1267 (Construire et utiliser ses tableaux de bord RH), ou le Praxi 1159 (Contrôleur de gestion sociale)

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Toute personne en charge du contrôle de gestion sociale non médical dans la fonction publique hospitalière

### Intervenant(s)

- **Christian Plancq**, responsable du contrôle de gestion sociale, CHU de Montpellier





NOUVEAU

## L'accompagnement RH des restructurations, un levier au service de la performance de la masse salariale

### Méthodes, outils, retours d'expérience



Réf : 1550

Durée 14h

Paris 17, 18 nov. 2020  
Paris 8, 9 juin 2021  
Paris 6, 7 oct. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
Déjeuner inclus

#### OBJECTIFS

- Identifier les leviers RH pour mener des plans de transformations (fusion, fermeture ou création d'activité, recomposition d'activités, etc.)
- Comprendre les mécanismes humains et émotionnels à accompagner
- Disposer d'outils d'accompagnement
- Expérimenter les techniques d'accompagnement et de coaching individuel et collectif
- Découvrir un outil d'intelligence collective permettant de faire émerger le changement au sein d'un groupe : le codéveloppement

#### PROGRAMME

- Qu'est-ce qu'une restructuration/transformation ?
- Pourquoi accompagner les Hommes : les impacts humains ?
- Le rôle de la fonction RH au coeur des transformations
- Les sources de financements d'un projet de transformation internes et externes
- Les étapes de la transformation de l'Homme à repérer et à accompagner pour éviter les coûts RH de transition
- La résistance au changement : causes et courbe de deuil
- Les facteurs clés de succès d'une transformation
- Qu'est-ce qu'une stratégie de transformation ?
  - stratégie descendante et ascendante
  - démarche participative
  - plan de transformation
  - plan de communication
  - les actions d'accompagnement au changement
- Retours d'expérience : l'Espace d'Accompagnement et d'Orientation Professionnelle d'un établissement inscrit dans un PREF/COPERMO

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience - Mises en situation - Ateliers de coachings collectifs et individuels
- Boîte à outils (indicateurs performance, qualité, productivité)

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée - tour de table, questionnaire d'évaluation

#### LES PLUS

- Mise à disposition d'un kit accompagnement

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Responsables des ressources humaines
- Directeurs des affaires financières
- Directeurs des soins
- Cadres supérieurs de santé

#### Intervenant(s)

- Caroll Paviot**, consultante expert CNEH, coach, ancienne DRH FPH

SUR SITE

## Mettre en œuvre une gestion prévisionnelle des métiers et des compétences

### Méthodes et outils

#### OBJECTIFS

- Identifier les enjeux de la gestion prévisionnelle des métiers et des compétences
- Analyser la cartographie des métiers et des compétences
- Intégrer la cartographie dans les pratiques de recrutement, de formation, d'évaluation et de mobilité

#### PROGRAMME

- La démarche GPMC
  - le démarrage du projet : repérage des enjeux, préparation méthodologique en amont, diagnostic de situation
  - les quatre phases de la démarche
    - état des lieux (métiers, effectifs, compétences)
    - facteurs d'évolution
    - analyse des écarts
    - politiques d'ajustement
- L'analyse et l'utilisation de la cartographie des métiers et des compétences
  - la comparaison de la structure des effectifs grade/métier
  - l'état des lieux des départs et des recrutements par métier
  - l'analyse du plan de formation
- L'impact de la gestion métiers-compétences sur les pratiques RH
  - la projection des effectifs et des besoins probables
  - le recrutement et la gestion individuelle et collective de l'emploi
  - la mobilité et l'orientation professionnelle
  - la formation et la gestion des compétences
  - la détection de potentiels et la création de viviers
  - la composition des équipes et la gestion des compétences critiques

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Etudes des démarches internes aux établissements - Etude de cas - Retours d'expérience - Grille de diagnostic - Exercices sur des cas concrets - diagnostic de situation de GPMC de l'établissement - élaboration de fiches techniques aux étapes clés

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants et confrontation au programme de la formation, test de positionnement de l'établissement sur la GPMC - Vérification des acquis sous forme de questions et interactions avec la salle, bilan des acquis de fin de journée - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 1157



#### Formation en établissement et sur-mesure

Renseignements  
Florence Desrayaud, assistante  
florence.desrayaud@cneh.fr

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs
- Personnels d'encadrement
- Responsables de formation

#### Intervenant(s)

- Séverine Herte**, directrice du pôle Ressources Humaines du CNEH
- Karine Boiteau**, docteur en sciences de gestion, spécialité RH, consultante en ressources humaines et management

NOUVEAU

## Élaborer les procédures de la gestion des ressources humaines

Réf : 1421

1 jour

### OBJECTIFS

- Comprendre la place d'une procédure dans la gestion documentaire d'un système qualité
- Acquérir les outils nécessaires à l'élaboration des procédures d'un processus de gestion des ressources humaines

### PROGRAMME

- Processus, procédures, modes opératoires, etc. : de quoi parle-t-on ?
- La gestion documentaire d'un système de management qualité
  - le manuel qualité
  - les procédures
  - les modes opératoires
  - les enregistrements
- Le processus de gestion des ressources humaines : un exemple
- Les procédures de gestion des ressources humaines
  - l'identification des procédures
  - l'élaboration des procédures : les différents modèles
  - l'évaluation des procédures
- Exercice pratique d'élaboration d'une procédure de recrutement et d'intégration

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience - Mises en situation - Construction d'une procédure type : les activités de recrutement et d'intégration

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants, inventaire des connaissances - Bilan des acquis de fin de journée - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 7h

Paris 11 mai 2021

Tarif adhérents 495 €

Tarif non-adhérents 545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables des ressources humaines

### Intervenant(s)

- **Isabelle Dauvillier**, consultante en ressources humaines et management

ACTUALITE

## L'essentiel des entretiens RH

### L'entretien de recrutement, de retour d'absence, de recadrage, professionnel

Réf : 1354

2 jours

### OBJECTIFS

- Connaître et mettre en œuvre la méthodologie et les techniques des principaux entretiens RH
- S'exercer de manière intensive aux entretiens RH

### PROGRAMME

- Chacune des journées de formation s'articulera en deux temps
  - un temps d'analyse partagée et d'auto-diagnostic pour chaque type d'entretien afin de permettre au participant d'identifier son propre positionnement naturel
  - un temps de simulation d'entretien suivi d'un débriefing collectif
- Les éléments théoriques et méthodologiques des 4 types d'entretiens
  - la définition et le périmètre des différents entretiens
  - le rappel des bonnes pratiques et de la réglementation
  - les bonnes attitudes et la posture à adopter
  - la méthodologie de la conduite d'entretien pas à pas
  - les outils pratiques
  - les points de vigilance
- Séances de coaching autour de 4 ateliers de simulation
  - atelier 1 : l'entretien de recrutement
  - atelier 2 : l'entretien de retour d'absence
  - atelier 3 : l'entretien de recadrage
  - atelier 4 : l'entretien d'évaluation et de formation

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Jeux de rôle - Mise en situation - Ateliers pratiques pour chaque type d'entretien

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Des fiches pratiques pour chaque type d'entretien

Durée 14h

Paris 13, 14 sept. 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Attachés d'administration hospitalière
- Cadres administratifs
- Directeurs des soins
- Cadres de santé
- Directeurs fonctionnels

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, consultant en ressources humaines au CNEH diplômé en psychologie du travail
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH





## Réussir les entretiens de recrutement

Réf : 955

### OBJECTIFS

- ▶ Acquérir les techniques d'un entretien de recrutement
- ▶ Se positionner en tant que recruteur

### PROGRAMME

- ▶ Identifier les pratiques et les difficultés rencontrées par les participants en situation d'entretien
- ▶ Se positionner pour mieux recruter
  - cerner son positionnement en tant que recruteur et sa sphère d'influence
  - identifier le positionnement du candidat et ses attentes
- ▶ Optimiser et structurer ses entretiens
  - préparer efficacement l'entretien, fondement de la réussite
  - accueillir le candidat : on n'a jamais deux fois l'occasion de faire une première bonne impression
  - présenter l'établissement et le poste : une rencontre entre deux projets
  - préciser le profil du candidat et ses motivations : l'adéquation individu/poste
  - conclure l'entretien
  - s'assurer des suites données
- ▶ Maîtriser quelques techniques clés de communication
  - créer un climat de confiance
  - cerner les différentes attitudes, leurs implications et agir en conséquence
  - connaître l'influence des biais psychologiques
  - utiliser les différents types de questions
  - appréhender sa communication non verbale et celle du candidat

Durée 7h

Paris 5 oct. 2020  
Paris 27 avr. 2021  
Paris 17 nov. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directions des ressources humaines
- Attachés d'administration
- Personnels d'encadrement

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, cadre de santé, consultant et formateur en ressources humaines au CNEH
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience - Mises en situation - Jeux de rôle

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

NOUVEAU

## Les processus en gestion des ressources humaines Piloter les processus gestion des RH dans un système de management par la qualité

Réf : 1407



### OBJECTIFS

- ▶ Comprendre la place du processus gestion des ressources humaines dans un système qualité
- ▶ Acquérir les outils nécessaires au pilotage du processus
- ▶ Construire la carte d'identité du processus

### PROGRAMME

- ▶ La notion de processus
  - la logique de construction d'un système de management de la qualité
  - la logique processus
  - qu'est-ce qu'un processus ?
  - le principe d'amélioration continue
  - les exigences ISO 9001 liées aux processus
  - le système de management selon la HAS
  - les différents types de processus
  - les objectifs du management par les processus
- ▶ La construction d'un processus
  - les fondamentaux du processus
  - le panorama du processus
  - les risques majeurs du processus
  - zoom sur le processus
- ▶ Le pilotage et l'amélioration et l'amélioration d'un processus
  - la boîte à outil du pilote
  - les objectifs et les indicateurs
  - la mesure autour d'un processus
  - la revue de processus
  - le rôle d'un pilote de processus
  - le processus d'amélioration et ses acteurs
- ▶ La carte d'identité du processus

Durée 14h

Paris 16, 17 mars 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines

### Intervenant(s)

- **Isabelle Dauvillier**, consultante en ressources humaines et management

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Etude de cas - Retours d'expérience - Mise en situation - Construction en séance de la carte d'identité du processus de gestion RH des établissements des participants

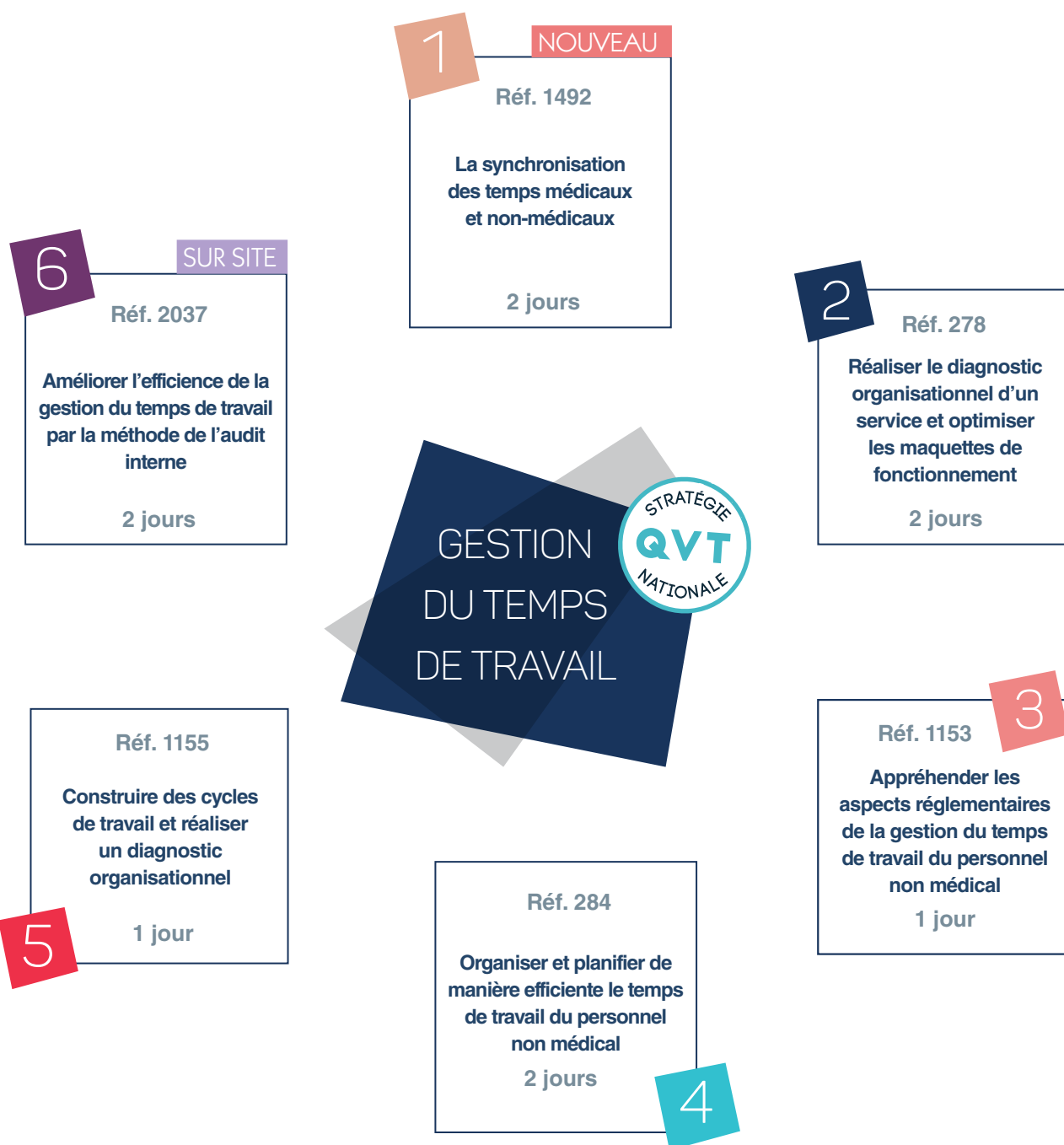
### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

# PARCOURS GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL

## 6 FORMATIONS POUR :

- Acquérir les **compétences managériales**
- Disposer des **connaissances réglementaires**
- Maîtriser les **outils indispensables**



Pour organiser cette formation dans votre établissement, contactez :  
**Arnaud Peiret**, responsable de l'offre, [formation@cneh.fr](mailto:formation@cneh.fr) - 01 41 17 15 46





## La synchronisation des temps médicaux et non médicaux Un déterminant de l'amélioration du parcours patient

Réf : 1492



### OBJECTIFS

- ▶ S'approprier le sujet de la synchronisation des temps professionnels
- ▶ Identifier les enjeux et les pistes d'amélioration en lien avec le parcours du patient
- ▶ Maîtriser les méthodes d'intervention et les outils de la synchronisation des temps
- ▶ Réaliser un état des lieux des impacts de la désynchronisation des temps professionnels
- ▶ Passer en revue les pistes d'actions en s'inspirant de retours d'expérience

### PROGRAMME

- ▶ La synchronisation des temps professionnels : de quoi s'agit-il ?
- ▶ Le contexte et les thèmes associés à la synchronisation des temps professionnels
  - les fondamentaux de la gestion du temps médical
  - les fondamentaux de la gestion du temps paramédical
  - les notions de base de la GPMC
- ▶ Les caractéristiques de la désynchronisation des temps professionnels
  - lieux à haut risque
  - impacts organisationnels classiques
  - temporalité de la désynchronisation, etc.
- ▶ Les enjeux de la synchronisation des temps professionnels sur les axes :
  - QVT
  - qualité et sécurité des soins
  - efficacité organisationnelle et financière
- ▶ Présentation de retours d'expérience REX en lien avec des conduites de projet sur la synchronisation des temps
  - REX en lien avec les problématiques habituellement retrouvées dans les établissements
  - REX en lien avec les pistes d'amélioration déjà éprouvées sur le terrain
- ▶ Gouvernance, pilotage et préparation du projet
- ▶ La conduite de projet d'optimisation de la synchronisation des temps professionnels
- ▶ Présentation du kit des outils ANAP "Synchronisation des temps"
  - AETTAPES : outil d'évaluation de la gestion des effectifs et du temps de travail
  - outils d'aide à la gouvernance d'une structure
  - outils de formalisation de l'organisation théorique
  - outils de formalisation de l'organisation opérationnelle
  - le dictionnaire des indicateurs de la synchronisation des temps
  - la mallette "Chef de projet"
- ▶ L'utilisation des outils à chaque étape d'une conduite de projet type
  - étape 1 : Communication et prise de sens
  - étape 2 : Légitimation du projet
  - étape 3 : Alignement des acteurs
  - étape 4 : Préparation du projet
  - étape 5 : Pilotage du projet
  - étape 6 : Lancement et conduite du projet
  - étape 7 : État des lieux et diagnostic
  - étape 8 : Élaboration du plan d'actions
  - étape 9 : Mise en œuvre des actions
  - étape 10 : Évaluation des résultats
  - étape 11 : Pérennisation et suivi
- ▶ Cas pratique 1 : La rédaction de la fiche projet
- ▶ Cas pratique 2 : Prise en main des outils d'aide au diagnostic
  - AETTAPES, la charte de fonctionnement
  - les trames d'organisation médicales (TOM)
  - la cartographie de l'organisation médicale
  - les trames d'organisation non médicales
  - l'analyse des questionnaires de satisfaction des usagers
  - l'analyse des FEI, etc.
- ▶ Les indicateurs de performance de la synchronisation des temps personnel

### Formation en établissement et sur-mesure

Renseignements  
Florence Desrayaud, assistante  
florence.desrayaud@cneh.fr

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des affaires médicales
- Directeurs des soins
- Cadres soignants
- Cadres administratifs
- Attachés d'administration
- Chef de projet RH
- Référents Gestion du Temps de Travail médical et non médical

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, cadre de santé, consultant en ressources humaines au CNEH diplômé en psychologie du travail
- **Marine Roseau**, attaché d'administration hospitalière

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Etudes de cas - Retours d'expérience - Mise en situation - Ateliers pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud



## DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT



Vous voulez organiser une formation ou un accompagnement d'audit ou de conseil ?

**Florence Desrayaud**

☎ 01 41 17 15 46

✉ [florence.desrayaud@cneh.fr](mailto:florence.desrayaud@cneh.fr)



## Réaliser le diagnostic organisationnel d'un service et optimiser les maquettes de fonctionnement

Réf : 278


 2 jours

### OBJECTIFS

- Réaliser un diagnostic organisationnel
- Identifier les leviers favorisant une meilleure adéquation entre activité et effectifs
- Définir des postes de travail adaptés à l'activité et à sa variabilité
- Organiser la suppléance des équipes soignantes

### PROGRAMME

- L'évaluation de l'organisation des activités de travail et des conditions de travail
  - la méthode du diagnostic organisationnel et l'utilisation de l'outil Suivtach©
  - la modélisation des profils d'activité par service et l'analyse des tendances structurelles de l'activité et ses modalités de régulation
  - l'analyse de l'adéquation entre l'activité réalisée et la qualification du personnel
  - la mesure de l'écart entre l'effectif nécessaire et l'effectif réel/effectif théorique
  - la mise en évidence des pics d'activité et des temps faibles
  - l'identification des éléments désorganisateur
  - optimiser et définir les postes de travail : comprendre les liens existants entre le déroulé d'activité, les postes de travail et la construction des cycles de travail
  - identifier les points forts et les axes d'amélioration d'une organisation existante ou d'une réorganisation future
  - l'intégration des critères d'amélioration de la qualité de vie au travail dans le projet de transformation des organisations
- L'optimisation des organisations de travail : plan d'actions
  - associer les agents au projet
  - améliorer l'adéquation entre les solutions de prise en charge du patient et ses besoins
  - redéfinir les maquettes organisationnelles cibles
  - recentrer les expertises et les compétences des professionnels au service des patients
  - répartir les activités de travail sur l'ensemble du poste de travail et limiter les fluctuations de la charge de travail
- L'évaluation de la gestion de la suppléance des équipes soignantes
  - l'état des lieux du processus de gestion des remplacements
  - la mise en place d'un management solidaire entre services à effectif constant
  - le calcul de la marge de risque pour compenser l'absentéisme prévisible
  - les différentes solutions pour organiser les remplacements
  - formaliser des maquettes d'organisation : en fonctionnement normal, en fonctionnement dégradé, en fonctionnement adapté
  - optimiser l'utilisation des ressources : maîtriser l'évolution de la masse salariale, limiter le recours aux heures supplémentaires et réduire le coût d'intérim
- Les tableaux de bord de contrôle du suivi des effectifs et de l'organisation de la suppléance
  - les principaux indicateurs de suivi
  - l'utilisation de l'outil Diagpers©
  - l'analyse rétrospective de mesure des écarts : l'effectif rémunéré/effectif nécessaire (brut et pondéré), effectif nécessaire brut/effectif réel, effectif nécessaire pondéré/effectif réel
  - les instruments de dialogue institutionnel pour la gestion des remplacements et le suivi des impacts financiers

Durée 14h

Paris 12, 13 nov. 2020  
 Paris 5, 6 avr. 2021  
 Paris 18, 19 nov. 2021

Tarif adhérents 990 €  
 Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels d'encadrement

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, cadre de santé diplômé en psychologie du travail, consultant en ressources humaines au CNEH


 Remise d'une clé USB

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Jeux de rôle - Mise en situation - Ateliers pratiques - • Analyse de situations-problèmes

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- La mise à disposition de :
  - Diagpers© (version complète) : outil de description, d'analyse des maquettes organisationnelles et de calcul des effectifs nécessaires, de suivi des remplacements et des absences
  - Suivtach© : un outil de diagnostic d'organisation et d'optimisation des activités de soins

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 1155 - Construire des cycles de travail et réaliser un diagnostic organisationnel
- 284 - Organiser et planifier de manière efficiente le temps de travail du personnel non médical
- 2037 - Améliorer l'efficacité de la gestion du temps de travail par la méthode de l'audit interne
- 1153 - Appréhender les aspects réglementaires de la gestion du temps de travail du personnel non médical



## Appréhender les aspects réglementaires de la gestion du temps de travail du personnel non médical



Réf : 1153

### OBJECTIFS

- ▶ Connaître la réglementation sur le temps de travail du personnel non médical
- ▶ Maîtriser les règles juridiques relatives à la construction des cycles de travail
- ▶ Analyser les dernières jurisprudences
- ▶ Comprendre le dispositif du compte épargne-temps

### PROGRAMME

- ▶ La réglementation relative au temps de travail dans la fonction publique hospitalière
  - l'accord sur l'aménagement et la réduction du temps de travail
  - les prérogatives du chef d'établissement
  - les notions incontournables
    - temps de travail effectif
    - temps d'habillage et de déshabillage
    - temps de pause et de restauration
    - travail de jour, de nuit
    - travail en repos variables, horaires variables
  - les durées de temps de travail quotidiennes, hebdomadaires
  - le calcul de la durée annuelle opposable (DAO)
  - le cycle de travail
  - le tableau de service
  - l'organisation du travail en 12h
  - les jours fériés
  - les astreintes
  - les heures supplémentaires
  - le don de jours
  - le télétravail
- ▶ La gestion des congés annuels et des RTT
  - les congés annuels dans la fonction publique hospitalière
  - le report des congés annuels
    - raisons de santé
    - congé maternité
    - congé d'adoption et congé parental
  - le paiement des congés annuels non pris : conditions et modalités de paiement
- ▶ Les incidences des absences sur la gestion du temps de travail du personnel non médical
  - heures et jours de réduction du temps de travail et congé : pour raison de santé, pour maternité, pour paternité, pour adoption
  - temps partiel et congé : pour raison de santé, congé maternité, congé paternité et congé d'adoption
- ▶ Le compte épargne-temps dans la fonction publique hospitalière
  - le CET dit historique
  - le CET dit annuel

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Nombreuses mises en pratiques à partir de situations problématiques - Retours d'expérience et échanges de pratiques - Un atelier de rédaction d'un accord local sur l'aménagement du temps de travail - Des fiches de synthèse

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 1155 - Construire des cycles de travail et réaliser un diagnostic organisationnel
- 284 - Organiser et planifier de manière efficiente le temps de travail du personnel non médical

Durée 7h

Paris	5 oct. 2020
Paris	11 mars 2021
Lyon	6 avr. 2021
Lille	29 juin 2021
Paris	11 oct. 2021

Tarif adhérents 495 €  
 Tarif non-adhérents 545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Personnels des ressources humaines
- Exécutifs de pôle
- Personnels d'encadrement
- Personnels en charge des plannings
- Représentants du personnel

### Intervenant(s)

- **Mélanie Dupé**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH



Référent gestion du temps de travail du personnel non médical p.24





## Organiser et planifier de manière efficiente le temps de travail du personnel non médical

L'innovation numérique au service de la création de cycles de travail

Réf : 284



### OBJECTIFS

- Consolider ses connaissances réglementaires en matière de gestion du temps de travail
- Gérer de manière opérationnelle la gestion du temps de travail
- Maîtriser les modalités de décompte du temps de travail
- Identifier les leviers favorisant une meilleure adéquation entre activité et effectifs
- Analyser un cycle de travail existant
- Concevoir un nouveau cycle et projeter le tableau de service thérapeutique

### PROGRAMME

- Les principes de décompte du temps de travail
  - le décompte du temps dû et réalisé
  - les modalités de gestion des absences
  - les règles de modulation de l'obligation annuelle de travail
  - le principe de l'annualisation du temps de travail
  - le calcul du temps de travail effectif d'un agent et la formalisation des règles de décompte
  - l'identification des impacts des modifications de planning sur les différents compteurs
- La description de la maquette organisationnelle et l'optimisation de l'organisation existante
  - la description de la maquette organisationnelle et l'évaluation de l'organisation du travail pour chaque service
  - le calibrage des postes de travail en fonction des besoins (activité) et des ressources disponibles (décision d'affectation)
  - le calcul de l'effectif nécessaire : l'effectif cible brut (ECB), l'effectif cible pondéré (ECP)
  - l'intégration des moyens de suppléance et le calcul de la marge risque pour faire face à l'absentéisme prévisible
  - retrouver du temps agent en formalisant les maquettes d'organisation en mode dégradé, en mode adapté en fonction de la variabilité
- La conception des cycles de travail et la projection des tableaux de service
  - la méthode de construction des cycles de travail : méthode classique et méthode avec intégration de moyens de suppléance
  - l'amélioration de la qualité de vie au travail par l'optimisation des plannings
  - les critères tridimensionnels de construction des cycles de travail : axe réglementaire, axe organisation/gestion, axe QVT/usages
  - la réglementation et l'évaluation de la conformité réglementaire des cycles de travail en vigueur
  - l'intégration des agents à temps partiel, à mi-temps thérapeutique
  - les organisations complexes : cycles pour les services normés, les services d'imagerie, le laboratoire, etc.
- Ateliers de mise en pratique
  - atelier 1 : utilisation d'Orchiday®, outil de simulation automatisée des cycles de travail
    - la simulation de centaines de scénarios en 30 secondes
    - le test de différentes configurations en jouant sur les contraintes, en modulant les besoins et en ajustant les horaires des postes
  - atelier 2 : utilisation de l'outil Diagcycle® pour l'analyse réglementaire automatisée des cycles retenus et la projection des tableaux de service théoriques (méthode d'affectation d'un même cycle à plusieurs agents de quotités différentes à des rangs différents) et distribution des effectifs sur le bas de planning

Durée 14h

Paris 7, 8 oct. 2020  
Paris 16, 17 mars 2021  
Paris 6, 7 oct. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Personnels des ressources humaines
- Personnels en charge des plannings
- Exécutifs de pôle
- Représentants du personnel

### Intervenant(s)

- Arnaud Peiret**, cadre de santé diplômé en psychologie du travail, consultant en ressources humaines au CNEH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Etudes de cas - Mise en situation - Ateliers pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Une licence d'accès Orchiday®
- La prise en main intensive des outils Suivtach®, Diagpers® et Orchiday®

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 1153 - Appréhender les aspects réglementaires de la gestion du temps de travail du personnel non médical
- 1155 - Construire des cycles de travail et réaliser un diagnostic organisationnel
- 278 - Réaliser le diagnostic organisationnel d'un service et optimiser les maquettes de fonctionnement
- 2037 - Améliorer l'efficacité de la gestion du temps de travail par la méthode de l'audit interne



Un partenariat **WIPSIM**, solution pour la gestion des flux et un accès au logiciel **Orchiday®**, une solution numérique de conception de cycles de travail.



#### QUALITÉ DU PARCOURS PATIENT

Équipes dimensionnées et planifiées en fonction de la charge d'activité



#### DESIGN

Intuitif et facile à prendre en main



#### ANALYSES PRÉCISES

Basées sur des calculs scientifiques



#### MOTIVATION

Renforcée grâce à des indicateurs concrets et objectifs



#### GAIN DE TEMPS

A toutes les étapes de la gestion des équipes



SÉCUR DE LA SANTÉ

5

## Construire des cycles de travail et réaliser un diagnostic organisationnel

100% coaching et pratique



Réf : 1155

### OBJECTIFS

- Expérimenter de façon intensive la mise en œuvre d'un diagnostic d'organisation
- Élaborer des cycles de travail pour son organisation

### PROGRAMME

- Une formation en deux temps
  - matin : transfert de compétences par simulation à partir d'une situation de terrain réaliste
  - après-midi : expérimentation des outils à partir d'une situation institutionnelle amenée par le participant
- Un questionnaire est adressé avant la formation à chaque participant afin de contextualiser la problématique à travailler
- Un travail centré sur une problématique institutionnelle amenée par le participant en deux ateliers
  - atelier 1 : la réalisation d'un diagnostic d'organisation complet à partir d'une situation de terrain réaliste
    - la simulation d'un diagnostic d'organisation complet à partir d'une situation de terrain réaliste
    - l'utilisation de l'outil de diagnostic d'organisation Suivtach® et de l'outil de calcul des effectifs nécessaires Diagpers®
  - atelier 2 : l'élaboration de cycles de travail à partir des cycles en vigueur et de la description des maquettes organisationnelles
    - l'analyse des points forts et points faibles des cycles existants
    - la simulation de nombreux scénarios de nouveaux cycles via l'utilisation de l'outil Orchiday®
    - la projection pour chaque cycle des plannings individuels types et des tableaux de service types
    - la préparation du dossier de présentation en instance (synthèse de l'état des lieux, formalisation des critères essentiels des nouveaux cycles : axe réglementaire, axe organisation et axe QVT), des points forts/points faibles des nouveaux cycles et de la formalisation des nouveaux cycles
    - l'utilisation de l'outil de simulation de scénarios des cycles de travail Orchiday® et de l'outil d'analyse réglementaire des cycles de travail et de projection des plannings individuels et des tableaux de service type Diagcycle®

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Jeux de rôle - Etudes de cas - Formation "100% mise en pratique" construite autour des problématiques et du contexte institutionnel des participants - Travail en groupe réduit, supervisé et tutoré par un expert en gestion du temps de travail

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Une licence d'accès Orchiday®
- La prise en main intensive des outils Suivtach®, Diagpers® et Orchiday®

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 1153 - Appréhender les aspects réglementaires de la gestion du temps de travail du personnel non médical
- 284 - Organiser et planifier de manière efficiente le temps de travail du personnel non médical
- 278 - Réaliser le diagnostic organisationnel d'un service et optimiser les maquettes de fonctionnement
- 2037 - Améliorer l'efficacité de la gestion du temps de travail par la méthode de l'audit interne

Durée 7h

Paris	9 oct. 2020
Paris	18 mars 2021
Paris	8 oct. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €
<i>Déjeuner inclus</i>	

### Prérequis

Exercer des fonctions d'encadrement et avoir suivi une des formations suivantes :

- Réf. 278 : Réaliser le diagnostic organisationnel d'un service et optimiser les maquettes de fonctionnement
- Réf. 284 : Organiser et planifier de manière efficiente le temps de travail du personnel non médical

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels des ressources humaines
- Personnels d'encadrement
- Trios de pôle
- Représentants du personnel

### Intervenant(s)

- Arnaud Peiret**, cadre de santé diplômé en psychologie du travail, consultant en ressources humaines au CNEH



Remise d'une clé USB

## Améliorer l'efficacité de la gestion du temps de travail par la méthode de l'audit interne

Réf : 2037



### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser la méthodologie de l'audit interne
- ▶ Améliorer et harmoniser les pratiques de l'encadrement de proximité en lien avec la gestion des plannings
- ▶ Identifier les non-conformités en lien avec le paramétrage du décompte du temps de travail
- ▶ Repérer les marges d'amélioration du management RH du système de gestion du temps de travail
- ▶ Valoriser les gains éventuels en temps agent retrouvé (nombre d'ETP)

### PROGRAMME

- ▶ La méthode de l'audit interne
  - la démarche globale
  - les étapes clés
  - les objectifs
  - l'élaboration des grilles d'audit : critères liés au paramétrage, critères liés aux pratiques de l'encadrement, critères liés à la gouvernance et au pilotage de la GTT
  - la conduite et l'organisation de l'audit
  - la description des processus
  - l'élaboration de la grille d'analyse et de la grille d'entretien
  - la mesure des écarts et l'analyse des non-conformités
  - la rédaction du plan d'actions
- ▶ L'identification des points durs et/ou de vigilance
  - connaître et respecter les procédures de saisie des absences
  - la maîtrise du volume des heures supplémentaires
  - la modulation de l'obligation annuelle de travail
  - le décompte du temps de travail effectif
  - l'impact des différentes absences sur les principaux compteurs GTT (CA, maladie, RTT, absences syndicales, etc.)
  - les écarts avec la réglementation en vigueur
- ▶ Les outils et techniques de l'audit interne
  - les questionnaires d'évaluation
  - les techniques d'entretien
  - le recueil des données
  - les trois grilles d'analyses
    - la grille des critères de conformité des pratiques de l'encadrement de proximité
    - la grille des critères de conformité du paramétrage du décompte du temps de travail
    - la grille des critères de conformité du pilotage et du management RH de la GTT
- ▶ La rédaction du rapport de restitution de l'audit
  - l'identification des écarts : points sensibles, non-conformités, non-conformités majeures
  - la description des marges de progrès et d'amélioration
  - la formalisation du plan d'actions d'amélioration
  - la mise en œuvre des actions correctives et préventives
- ▶ Le quick-audit de suivi et d'amélioration continue du système de gestion du temps de travail
  - les objectifs du quick-audit
  - la démarche de l'audit rapide
  - mesurer l'efficacité du plan d'actions
- ▶ Cas pratique : simulation d'un audit interne du système GTT à partir d'une étude de cas

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Etudes de cas : audit des pratiques et du paramétrage du logiciel GTT - Jeux de rôle - Mise en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- La remise d'une fiche réflexe pour chaque étape de la conduite de l'audit
- L'audit de son système de gestion du temps de travail
- La mise en place d'un plan d'amélioration global : harmonisation des pratiques managériales, optimisation du paramétrage du logiciel GTT, amélioration du pilotage de la GTT

### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 1153 - Appréhender les aspects réglementaires de la gestion du temps de travail du personnel non médical
- 284 - Organiser et planifier de manière efficiente le temps de travail du personnel non médical
- 278 - Réaliser le diagnostic organisationnel d'un service et optimiser les maquettes de fonctionnement

### Formation en établissement et sur-mesure

Renseignements  
Florence Desrayaud, assistante  
florence.desrayaud@cneh.fr

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Directeurs des systèmes d'information
- Personnels d'encadrement
- Personnels des ressources humaines
- Exécutifs de pôle

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, cadre de santé diplômé en psychologie du travail, consultant en ressources humaines au CNEH





## Optimiser le dimensionnement et le suivi des effectifs en situation financière contrainte

Réf : 1348



### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les outils de gestion des effectifs et de suivi budgétaire
- ▶ Évaluer le dimensionnement des effectifs en fonction de la capacité financière
- ▶ Comparer son positionnement en termes de décision d'affectation (benchmarks interne et externe)
- ▶ Se doter d'un outil de projection des effectifs et de suivi budgétaire
- ▶ Mettre en place un outil de suivi commun entre la DRH, la direction des soins et les pôles

### PROGRAMME

- ▶ L'analyse de l'organisation du suivi des effectifs au niveau institutionnel et au niveau des pôles
  - l'état des lieux du pilotage du suivi des effectifs
  - l'évaluation du dialogue de suivi des effectifs (DRH, direction des soins, pôles)
  - le diagnostic des forces, faiblesses, menaces et opportunités
  - les indicateurs de suivi et les jalons de communication
  - le circuit décisionnel et les critères de validation des affectations
  - une étude de cas sur le suivi des effectifs d'un établissement
- ▶ La méthode de dimensionnement des effectifs
  - l'objectivation de la situation de départ : outil Diapers©
  - le calcul des effectifs strictement nécessaires
  - l'identification des marges de redéploiement par la réalisation d'un benchmark interne
  - l'identification des marges de redimensionnement par la réalisation d'un benchmark externe
  - cas pratique et retours d'expérience
- ▶ L'intégration des moyens de suppléance à l'organisation en adéquation avec sa capacité financière
  - la projection des coûts prévisibles au regard de la réalité de l'absentéisme et des moyens de suppléance en vigueur
  - identification de la marge risque nécessaire pour tenir les maquettes organisationnelles
  - la définition des nouvelles règles de suppléance et de remplacement
  - le management du circuit et du dispositif de suppléance (rationalisation de l'utilisation des ressources, capacité à fixer des objectifs de recours au remplacement, etc.)
- ▶ Suivi des flux de personnel et leurs impacts sur l'EPRD : outil Suivflux©
  - calculer l'impact des flux de personnel en coût et masse indicielle
  - projeter l'EPRD de l'année n au 31/12
  - calculer l'effet report sur l'année n + 1
  - mise en pratique : utilisation de l'outil Suivflux© à partir d'une étude de cas
- ▶ Le suivi partagé des affectations en personnel : outil Suivpers©
  - la mise en place d'un outil de suivi partagé entre DRH, DSI et pôles
  - les principaux indicateurs de suivi et d'efficacité
  - la formalisation du circuit de suivi et de remplacement
  - le dialogue institutionnel autour du suivi et du remplacement
  - mise en pratique : utilisation de l'outil Suivpers© à partir d'une étude de cas

Durée 14h

Paris 18, 19 nov. 2020  
Paris 30, 31 mars 2021  
Paris 18, 19 nov. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Exercer une activité de gestion et de suivi des effectifs

### Accessibilité

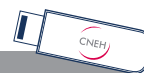
Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Cadres de pôle
- Personnels en charge du suivi des effectifs

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, cadre de santé diplômé en psychologie du travail, consultant en ressources humaines au CNEH



Remise  
d'une clé USB

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Jeux de rôle - Etude de cas : ajustement des effectifs à partir des besoins en présence quotidienne des professionnels - Mise en situation - Retours d'expérience - Séance de travail sur poste informatique et remise des outils informatiques sur clé USB

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

# La protection sociale du fonctionnaire hospitalier : les aspects réglementaires de la gestion de l'absentéisme

A jour de la loi de réforme de la Fonction Publique d'août 2019 et du décret sur le CITIS

Réf : 310



## OBJECTIFS

- Maîtriser les particularités juridiques des différents types de congés maladie
- Maîtriser la gestion des accidents et maladies imputables au service
- Sécuriser les procédures et décisions individuelles

## PROGRAMME

- Le régime spécial de sécurité sociale des fonctionnaires hospitaliers : ses particularités et caractéristiques (situation des agents contractuels et des agents stagiaires et titulaires)
- La gestion des congés pour raison de santé
  - les différents types de congés : congé de maladie ordinaire, congé de longue maladie, congé de longue durée
  - les conditions, les caractéristiques, le processus
  - les acteurs compétents et le contrôle
- La gestion des accidents et maladies imputables au service
  - les définitions légales : l'accident de service, l'accident de trajet, la maladie imputable au service
  - la procédure de reconnaissance de l'imputabilité
  - les droits et obligations des agents
    - le congé pour invalidité temporaire imputable au service (à jour du décret du 13 mai 2020)
    - l'ATI
    - la prise en charge des frais médicaux
    - la réparation intégrale des préjudices
- les droits et obligations de l'employeur
  - les liens avec le service de santé au travail
  - la place des instances
  - les liens avec le document unique
  - le contrôle de l'arrêt de travail
- La gestion des inaptitudes pour raisons de santé ou le cycle de l'inaptitude
  - la disponibilité pour raisons de santé
  - le temps partiel pour raisons thérapeutiques
  - l'adaptation du poste
- La période de préparation au reclassement
  - le reclassement statutaire pour raisons de santé
  - la trajectoire pour invalidité
  - les perspectives ouvertes aux agents inaptes
- Les incidences des congés pour raisons de santé sur la gestion du temps de travail
  - le report des congés annuels
  - le paiement des congés annuels non pris
  - le calcul des jours et des heures de réduction du temps de travail
  - les incidences sur le temps partiel
  - la combinaison des différents congés

Durée 21h

Paris	16, 17, 18 nov. 2020
Paris	8, 9, 10 mars 2021
Lyon	7, 8, 9 avr. 2021
Paris	23, 24, 25 juin 2021
Paris	15, 16, 17 nov. 2021

Tarif adhérents	1 485 €
Tarif non-adhérents	1 645 €

Déjeuner inclus

## Prérequis

Maîtrise des fondamentaux du statut de la Fonction Publique Hospitalière

## Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels des ressources humaines
- Personnels du service de santé au travail

## Intervenant(s)

- Mélanie Dupé,**  
juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- Céline Berthier,**  
juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Etudes de cas et de jurisprudences - Retours d'expérience et échanges de pratiques

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Recueil des attentes des participants - Quiz de connaissances - Bilan des acquis à l'issue de chaque journée, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, 3 mots clés, quiz de progression, questionnaire d'évaluation à chaud

## FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 1075 - Agir et prévenir les risques psychosociaux
- 1493 - Le retour à l'emploi dans la FPH
- 304 - Le statut et la carrière du fonctionnaire hospitalier
- 2023 - Journée d'actualité : la protection sociale des fonctionnaires hospitaliers



Responsable des ressources humaines  
en établissement de santé p.10



## Analyser et prévenir l'absentéisme

### OBJECTIFS

- ▶ Mettre en œuvre une démarche de prévention de l'absentéisme intégrant l'analyse des données RH et l'analyse du travail

### PROGRAMME

- ▶ Le contexte de l'absentéisme
  - l'absentéisme en chiffres
  - les comparaisons intersectorielles et internationales
  - les différentes sources de données
  - la question de la définition de l'absentéisme et les indicateurs de gestion
  - la question du présentéisme
  - les controverses scientifiques
- ▶ Les représentations de l'absentéisme dans la FPH
  - de quoi parle-t-on ?
  - les représentations des acteurs : santé, maladie, usure professionnelle
  - les résultats de l'analyse des bilans sociaux
- ▶ L'analyse de l'absentéisme et la définition des causes
  - les facteurs déclenchants
  - le rôle des conditions de travail
  - les méthodes d'interprétation des résultats
  - la démarche projet
  - les acteurs à associer
- ▶ Le développement d'un plan absentéisme et la mobilisation des acteurs
  - les outils de prévention : l'organisation et le temps de travail, la prévention de l'usure professionnelle, le dialogue social
  - la place de l'encadrement de proximité
  - les mesures correctives RH : entretien de retour, rappel des règles, contre-visite médicale

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Etude de cas - Retours d'expérience - Mise en situation - Exercices sur des cas concrets - Une compréhension approfondie des situations - Témoignages de conduite du projet sur l'absentéisme

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ En début de formation : tour de table, recueil des attentes des participants - En cours de formation : bilan des acquis de fin de journée - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## Conduire un entretien de retour d'absence

### OBJECTIFS

- ▶ Analyser les raisons de l'absentéisme de l'agent (arrêt court, arrêt long, maladie ordinaire, accident de travail, etc.)
- ▶ Définir des objectifs d'accompagnement et de réintégration
- ▶ Mener l'entretien de retour d'absence

### PROGRAMME

- ▶ Le repérage des causes de l'absentéisme
- ▶ Les préalables juridiques de l'entretien de retour d'absence
- ▶ Les différents types d'entretien de retour d'absence
- ▶ Le déroulement de l'entretien
  - le repérage des besoins, les attentes et motivations de l'agent
  - les étapes de l'entretien
  - l'élaboration du plan d'accompagnement et de réintégration
  - les outils de réintégration disponibles ou à prévoir
- ▶ Les acteurs institutionnels à mobiliser
- ▶ Les difficultés liées à l'écoute
- ▶ La posture managériale et les attitudes facilitantes

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience - Mise en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 1324

2 jours

Durée 14h

Paris 17, 18 sept. 2020  
Paris 18, 19 mars 2021  
Paris 1<sup>er</sup>, 2 déc. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des RH
- Personnels des services financiers
- Personnels des RH
- Médecins du travail
- Membres du CHSCT
- Psychologues du travail
- Préventeurs
- Cadres de santé
- Directeurs et cadres des affaires médicales
- Exécutifs de pôle
- Personnels en charge des plannings

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, cadre de santé diplômé en psychologie du travail, consultant en ressources humaines au CNEH
- **Séverine Herte**, directrice du pôle Ressources Humaines du CNEH

Réf : 2054

1 jour

Durée 7h

Paris 2 sept. 2020  
Paris 15 sept. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Personnels des ressources humaines
- Personnels d'encadrement

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, cadre de santé, psychologue du travail, consultant en ressources humaines au CNEH
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH

# FORMATION CONTINUE

## QUALITÉ EN INSTITUT DE FORMATION

- **Une offre dédiée aux professionnels de la formation de la formation continue**  
3 parcours certifiants et 10 formations continues
- **Une offre dédiée aux professionnels de la formation en institut de formation**  
2 parcours certifiants et 4 formations continues

### FORMATION CONTINUE



Parcours métiers certifiants

- Responsable de la formation continue (Réf. 2308)
- Formateur(trice) dans la fonction publique hospitalière (Réf. 1432)
- Conseiller(ère) en évolution professionnelle (Réf. 1159)
- Formation continue en GHT (Réf. 2335)
- Être organisme de formation en établissement de santé (Réf. 1495)
- Le compte personnel de formation (Réf. 1445)
- Comprendre et mettre en œuvre le DPC (Réf. 939)
- Gérer la formation à l'hôpital (Réf. 275)
- L'évaluation des actions de formation (Réf. 1160)
- Réaliser un entretien professionnel (Réf. 279)
- Manager les compétences (Réf. 1010)
- Élaborer le plan de formation (Réf. 1496)
- Digitalisation de la formation (Réf. 1605)

### QUALITÉ EN INSTITUT DE FORMATION



Parcours métiers certifiants

- Responsable de la qualité en institut de formation des professionnels de santé (Réf. 1398)
- Formateur(trice) dans la fonction publique hospitalière (Réf. 1432)
- Être tuteur de stage : optimiser ses compétences (Réf. 1475)
- Coordonnateur de stage et référent de stage (Réf. 1640)
- La certification des instituts de formation (Réf. 1477)
- Le projet pédagogique dans le cadre des GHT (Réf. 1476)



RETROUVEZ CES FORMATIONS  
DANS NOTRE OFFRE  
QUALISANTÉ SUR [WWW.CNEH.FR](http://WWW.CNEH.FR)



## Formation continue en GHT

### OBJECTIFS

- ▶ Connaître le cadre légal et réglementaire relatif aux groupements hospitaliers de territoire et ses incidences en matière de formation
- ▶ Appréhender les enjeux des GHT en matière de formation

### PROGRAMME

- ▶ Rappel du cadre légal et réglementaire
  - les textes relatifs au GHT
  - les impacts juridiques sur la gestion des ressources humaines
  - les obligations des établissements dans le GHT
- ▶ Les fondamentaux des GHT sur la formation, le développement professionnel continu (DPC) et les écoles
  - le choix de la stratégie de coordination de la fonction formation dans le GHT (projet médical partagé, filières de soins, mutualisations, plans de formation existants, etc.)
  - les acteurs : la cartographie juridique des acteurs et les nouvelles instances à mobiliser au sein du GHT et dans les établissements
  - vers un plan de formation de territoire ?
  - le calendrier de mise en place
  - la question des écoles et instituts de formation paramédicale
- ▶ La mise en œuvre
  - la mutualisation des moyens de la formation et du DPC au sein du GHT : moyens humains, financiers, organisationnels
  - les enjeux économiques de la mutualisation : obligations statutaires des établissements, processus de financement et de facturation
  - les procédures d'achat de formation : ce qui change
  - les enjeux organisationnels de la mutualisation : pratiques et procédures de formation, construction du plan de formation des établissements, politiques de stages, outils et procédures à mutualiser (entretien d'évaluation, de formation, modalités de recueil des besoins de formation, etc.)
  - la méthodologie de construction d'une démarche de coordination des plans de formation et de DPC au sein du GHT

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience - Grille d'analyse - Etude de documents

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table en début et en fin de formation - Quiz d'évaluation des connaissances - Questionnaire d'évaluation

### LES PLUS

- Une grille d'état des lieux des politiques et pratiques de formation - Un modèle de charte de fonctionnement de la formation continue

## Être un organisme de formation en établissement de santé

### OBJECTIFS

- ▶ Identifier les éléments clefs de la mise en œuvre d'un organisme de formation dans le champ du public
- ▶ Construire étape par étape le projet : des pièces à fournir au document de déclaration d'activité
- ▶ Mettre en œuvre une politique de qualité et de communication

### PROGRAMME

- ▶ Le cadre réglementaire
  - le statut et les modalités de fonctionnement dans le secteur public
  - les acteurs et organisme de contrôle
    - La DIRRECTE
    - La certification Qualiopi
  - les éléments de traçabilité et de preuve
- ▶ La mise en place du dispositif
  - quelle ingénierie de formation et quels formateurs ?
  - la politique de communication : en interne et en externe
  - la conception d'un catalogue de formation
  - la recherche des prestataires pour quels clients ?
  - les prestataires sous-traitants (autres formateurs)
  - la réalisation d'une étude économique
- ▶ La contractualisation
  - les conventions de formation et les contrats
- ▶ Les labellisations
  - les formations DPC
  - les certifications qualité

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 2335



Durée 7h

Paris	30 nov. 2020
Paris	15 juin 2021
Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs et responsables de formation continue
- Directeurs des écoles et instituts
- Attachés d'administration hospitalière
- Membres des instances et commissions de formation
- Toute personne en charge de la formation

### Intervenant(s)

- **Brigitte de Lard-Huchet**, directrice du Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Marine Gey-Coué**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

Réf : 1495



Durée 7h

Paris	3 nov. 2020
Paris	15 févr. 2021
Paris	5 nov. 2021
Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Responsables formation
- Gestionnaires de formation
- Personnels en charge de la politique formation dans les services

### Intervenant(s)

- **Valérie Gouffé**, Docteur en gestion, cadre supérieur, responsable de formation en établissement de santé



## Le compte personnel de formation Le mettre en place et le faire vivre à l'hôpital

### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser le cadre juridique du compte personnel de formation (CPF)
- ▶ Comprendre les implications du CPF sur l'évolution de la politique de formation
- ▶ Identifier les actions à initier pour mettre en place le CPF sur le terrain

### PROGRAMME

- ▶ Le cadre juridique du compte personnel de formation (CPF)
  - les textes applicables
  - les publics bénéficiaires
  - le calcul des droits et l'alimentation du compte
  - les règles d'utilisation du CPF et les formations éligibles
  - l'articulation du CPF avec les études promotionnelles, le CFP
  - la gestion juridiquement sécurisée du CPF : instruction des demandes, décisions de rejet, gestion des litiges...
- ▶ Le CPF et l'évolution des politiques de formation
  - le projet professionnel de l'agent
  - le dispositif CLEA
  - le CPF et la prévention des inaptitudes
  - le conseil en évolution professionnelle (CEP)
  - les rôles et responsabilités de l'encadrement
- ▶ Le déploiement du CPF en établissement
  - les acteurs à impliquer
  - la démarche projet
  - les outils à mobiliser
  - l'information des agents
  - les actions à conduire
  - la place de l'ANFH dans le dispositif
  - la question d'un budget dédié au CPF

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports cognitifs - Quiz de connaissances interactif - Atelier autour de la construction d'une démarche CPF en établissement

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table en début et en fin de session - Arbre de positionnement - Questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Des fiches de synthèse sur le cadre juridique
- Des exemples de documents-type

## Comprendre et mettre en œuvre le DPC

### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les fondements, le sens et les enjeux du DPC
- ▶ Connaître les exigences d'un parcours de DPC
- ▶ Connaître ses modalités de financement pour chaque catégories de professionnels de santé
- ▶ Définir et piloter des parcours de DPC articulés avec les stratégies RH et de formation de l'établissement et du territoire
- ▶ Mobiliser les acteurs impliqués
- ▶ Assurer le suivi de la mise en œuvre du DPC

### PROGRAMME

- ▶ Les fondements, finalités et enjeux du DPC
  - les dispositions réglementaires : article 114 de la loi de santé
  - les orientations nationales du DPC
- ▶ L'architecture du nouveau dispositif de DPC
  - le dispositif
  - les publics concernés
  - le financement du DPC
  - la composition et les missions des différentes instances de gouvernance du DPC
    - l'Agence nationale du DPC et ses instances
    - les commissions scientifiques indépendantes (CSI)
    - les conseils nationaux professionnels
    - le comité technique paritaire et les commissions de formation
    - la commission médicale d'établissement
    - la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques
- ▶ Les exigences d'un parcours de DPC
  - l'articulation avec les orientations nationales, le CPOM, le projet d'établissement, le projet médical de territoire, les projets de pôle, la politique de RH médicales et non médicales, les plans de formation, les programmes d'EPP
  - les méthodes et modalités validées par la HAS
  - l'enregistrement de l'organisme de DPC : nouveautés
  - vers des plans de formation et des parcours de DPC territoriaux ?
  - le portfolio, un outil au service du suivi de l'obligation
- ▶ Les acteurs internes à mobiliser : CME, DAM, DRH, direction des soins, direction de la qualité, chefs de pôle, organisations syndicales et représentants du personnel, CRUCQ, CLIN, CLUD, etc.
- ▶ La mise en œuvre du parcours de DPC
  - la constitution de l'équipe projet et des instances associées (sous-commission DPC)
  - les étapes du projet
  - le recensement et le suivi des pratiques éligibles au titre du DPC (RCP, RMM)
- ▶ Les modalités de contrôle et de suivi de l'obligation des professionnels de santé
- ▶ Les conditions de réussite de la mise en œuvre

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Etudes de dossier - Mise en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Une approche pratique et pragmatique
- Un plan d'actions pour faire évoluer la mise en œuvre du DPC au sein de son établissement
- Des exemples concrets de parcours de DPC

Réf : 1445

1 jour

Durée 7h

Paris	11 sept. 2020
Paris	2 févr. 2021
Paris	16 sept. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Disposer d'une connaissance de base de la gestion statutaire des ressources humaines à l'hôpital

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Responsables de formation continue
- Directeurs des RH
- Personnels de la direction des ressources humaines
- Cadres de santé
- Cadres supérieurs de santé

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, consultant en ressources humaines au CNEH
- **Brigitte de Lard-Huchet**, directrice du centre de droit JuriSanté du CNEH

Réf : 939

1 jour

Durée 7h

Paris	8 oct. 2020
Paris	15 avr. 2021
Paris	3 nov. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Professionnels amenés à rédiger, gérer ou animer des programmes de formations DPC

### Intervenant(s)

- **Nathalie Masson**, responsable de formation en établissement



## Gérer la formation à l'hôpital

### OBJECTIFS

- ▶ S'approprier des outils et des techniques permettant une mise en œuvre optimale du plan de formation et répondant à des objectifs stratégiques
- ▶ Appréhender les enjeux de la loi de santé et l'impact des GHT

### PROGRAMME

- ▶ Rappels réglementaires FPTLV
  - les textes applicables
  - formation professionnelle initiale
  - formation professionnelle continue
  - préparation aux concours et examens
  - promotion professionnelle
  - reconversion professionnelle
  - congé de formation professionnelle
  - bilan de compétences
  - validation des acquis de l'expérience
- ▶ Le compte personnel de formation dans la FPH
- ▶ Le DPC et ses exigences
- ▶ Le recueil et l'analyse des besoins de formation
  - le cadrage général
  - les documents du recensement des besoins
- ▶ La construction du plan de formation
  - l'intérêt du plan pluriannuel
  - les acteurs à mobiliser
  - les étapes de la construction
  - quels choix pour quels résultats ?
- ▶ L'achat de formation
  - les différents dispositifs de formation
  - le marché à procédure adaptée (MAPA)
  - le choix des organismes
- ▶ Les temps budgétaires de la mise en œuvre du plan de formation
- ▶ L'évaluation des actions de formation
- ▶ La mesure des effets de la formation
- ▶ Coordonner la formation au sein du GHT
  - quelle coordination territoriale de la formation par l'établissement support et quels impacts ?
  - quels acteurs mobiliser sur le territoire ?
  - quelle gestion territoriale de la formation ?

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience - La présentation concrète de la construction d'un plan pluriannuel - Une étude de cas de construction d'un plan de formation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

NOUVEAU

## L'évaluation des actions de formation

### Mesure du retour sur investissement des formations

### OBJECTIFS

- ▶ Identifier les enjeux et les différents objets de l'évaluation de la formation
- ▶ S'approprier les différentes méthodes et outils de l'évaluation
- ▶ Concevoir des outils pour évaluer l'image, les acquis, les résultats, les effets d'une action de formation
- ▶ Élaborer un dispositif global et approfondi d'évaluation d'une action de formation stratégique
- ▶ Mesurer et analyser les résultats de l'évaluation

### PROGRAMME

- ▶ Le cadrage général de l'évaluation
  - les enjeux de l'évaluation
  - le choix d'évaluer
  - la distinction entre contrôle et analyse
  - les conséquences du contrôle et de l'analyse sur les processus d'évaluation
  - les objets de l'évaluation
  - la spirale de l'ingénierie de formation (acquis, résultats, effets)
  - les 3 niveaux d'évaluation de la formation
  - les acteurs de l'évaluation
  - les moments de l'évaluation : l'image, les acquis, les résultats, les effets de la formation
- ▶ L'évaluation à chaud : principes, outils et usages
- ▶ L'évaluation à froid : principes, outils et usages
- ▶ La démarche d'identification et d'amélioration des compétences

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Analyse des pratiques professionnelles - Retours d'expérience - Exercice pratique d'évaluation de supports - Une mise en discussion de modèles d'évaluation à froid - L'analyse d'un dispositif global d'évaluation - L'analyse des écarts aux bonnes pratiques à partir d'une étude de cas

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 275



Durée 21h

Paris 26, 27, 28 oct. 2020  
Paris 26, 27, 28 oct. 2021

Tarif adhérents 1 460 €  
Tarif non-adhérents 1 600 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Responsables de formation
- Personnels du service formation

### Intervenant(s)

- **Nathalie Masson**, consultante formatrice, experte CNEH, ancienne responsable formation en établissement de santé
- **Marine Gey-Coué**, juriste en droit de la santé, consultante au Centre de Droit Jurisanté

Réf : 1160



Durée 14h

Paris 19, 20 avr. 2021  
Paris 29, 30 juin 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Responsables de formation
- Professionnels amenés à gérer ou animer des formations

### Intervenant(s)

- **Isabelle Dauvillier**, consultante formatrice en ressources humaines
- **Nathalie Masson**, responsable formation en établissement

## Réaliser un entretien professionnel

### OBJECTIFS

- Identifier les enjeux de l'entretien professionnel
- Connaître et mettre en œuvre la méthodologie et les techniques de l'entretien professionnel

### PROGRAMME

- Le cadre réglementaire de l'entretien professionnel
  - les textes de référence
  - les objectifs de l'entretien professionnel
  - la procédure
  - le recours
  - focus sur les contractuels
- Le sens, les enjeux et les finalités de l'évaluation
  - les valeurs fondatrices de l'évaluation
  - les enjeux de l'évaluation
  - l'articulation entre l'évaluation, la gestion des ressources humaines et la gestion prévisionnelle des métiers et des compétences
  - l'évaluation, pour une meilleure adéquation entre les besoins et les ressources de l'organisation
  - la notion de compétence
  - les objets de l'évaluation : évaluation des missions et activités, des compétences, du potentiel, de la performance, de la motivation
  - la notion de critères et d'indicateurs, les échelles de mesure des connaissances, des savoir-faire et leur utilisation
- Les outils et références de l'évaluation : support de l'entretien, guide de l'entretien, fiche de poste, fiche métier, référentiel de compétences
- Les objectifs de progrès et de projet
  - les objectifs quantitatifs et qualitatifs
  - les objectifs individuels et collectifs
  - comment définir et négocier des objectifs ?
  - les caractéristiques d'un bon objectif
- La préparation de l'entretien
  - la programmation des entretiens
  - le rôle de l'évaluateur et de l'évalué
  - la préparation de l'évaluateur et de l'évalué
- La conduite de l'entretien et ses différentes étapes
  - la phase d'accueil et l'instauration d'un climat de confiance
  - le rappel des objectifs de l'entretien
  - le bilan de l'année écoulée
  - l'analyse des causes des réussites et difficultés rencontrées
  - la fixation des objectifs avec les critères, les indicateurs et les moyens associés
  - l'identification des besoins en formation
  - la synthèse de l'entretien
  - le suivi de l'entretien
- La communication en situation d'entretien
  - les attitudes facilitant la communication
  - les attitudes bloquant la communication

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Analyse des pratiques professionnelles - Retours d'expérience - Mise en situation - Jeux de rôle

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## Manager les compétences

### OBJECTIFS

- Comprendre les fondamentaux permettant de passer d'une gestion des compétences au management par les compétences
- Elaborer une grille de compétences
- Lier formation et compétences dans l'accompagnement des évolutions organisationnelles

### PROGRAMME

- Rappel du contexte et des réformes hospitalières
- Les fondamentaux de la gestion des compétences
  - la définition de concepts clés : compétence (savoir, savoir-faire, savoir être), performance, efficacité, emploi, métier, fonction, poste, tâches
- La définition des activités et des compétences requises par les professionnels
  - les référentiels : du répertoire des métiers aux profils de poste
  - l'équipe : les missions, les effectifs, les budgets
  - la répartition du travail entre les membres d'une équipe
- L'accompagnement des compétences de l'équipe
  - l'évolution des effectifs, des métiers et des compétences (pyramide des âges et des anciennetés, flux d'effectifs)
  - les modes d'évaluation dont l'entretien d'évaluation (atelier)
  - l'évaluation des compétences et des écarts : la grille de compétences
- la délégation
- le plan de formation : CIF, VAE dans le processus de construction des compétences, etc.
- l'évaluation et la capitalisation des effets de la formation
- L'anticipation et la préparation de la mobilité au sein de l'équipe
  - l'accueil des nouveaux professionnels
  - la gestion des situations de retour à l'emploi
  - l'identification des compétences transversales et des compétences spécifiques
- Les fondamentaux, finalités et enjeux du DPC
  - de nouveaux besoins de développement des compétences et d'analyse des pratiques professionnelles
- Les fondamentaux de la GPMC
  - de la gestion administrative à la gestion des RH
  - le lien avec la stratégie de l'établissement et sa déclinaison opérationnelle dans l'unité

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Etude de cas - Des échanges de pratiques professionnelles entre les participants ou à partir de situations réelles proposées par le formateur - Un atelier pratique : la grille de compétences

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 291 - Concevoir et conduire des projets
- 1007 - Communiquer efficacement auprès de son équipe
- 933 - Prendre soin de son équipe en situation complexe
- 953 - Manager et dynamiser son équipe

Réf : 279

2 jours

Durée 14h

Paris 1<sup>er</sup>, 2 mars 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels d'encadrement de tous secteurs
- Directeurs des ressources humaines

### Intervenant(s)

- **Karine Boiteau**, docteur en sciences de gestion, spécialité RH, consultante en ressources humaines et en management
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH

Réf : 1010

2 jours

Durée 14h

Paris 1, 2 févr. 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Cadres soignants
- Cadres techniques
- Cadres administratifs
- Personnels en charge d'une équipe

### Intervenant(s)

- **Karine Boiteau**, docteur en sciences de gestion, spécialité RH, consultante en ressources humaines et en management



## Élaborer le plan de formation

Réf : 1496



### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender la formation comme un moyen stratégique au service de la performance des établissements
- ▶ Recenser les pratiques en matière de politique et de plan de formation
- ▶ Connaître les éléments constitutifs et le processus d'élaboration d'un plan de formation et de DPC
- ▶ Connaître les acteurs à mobiliser et leurs rôles et responsabilités respectives
- ▶ Initier une réflexion sur la communication autour du plan de formation
- ▶ Appréhender la vie au quotidien d'un plan de formation
- ▶ S'entraîner à défendre le plan de formation auprès d'un décideur

### PROGRAMME

- ▶ La place de la formation dans la gestion des ressources humaines et la gestion prévisionnelle des métiers et des compétences
- ▶ La formation : un levier stratégique pour réduire les écarts entre les besoins et les ressources
- ▶ La formation : un levier au service de l'adéquation entre les individus et les postes
- ▶ Les principes, objectifs et enjeux d'une politique et d'un plan de formation
- ▶ Les facteurs de la performance individuelle et collective
  - la motivation
  - l'organisation
  - les compétences
  - l'environnement managérial
- ▶ L'articulation formation/compétences
- ▶ Atelier : l'état des lieux sur les pratiques mises en œuvre sur la construction et la mise en œuvre du plan de formation au sein des établissements représentés sur la base d'une grille d'analyse proposée par le formateur
- ▶ L'identification des différentes pratiques
- ▶ Les sept points clés d'un plan de formation en lien avec la politique définie
- ▶ Le processus d'élaboration d'un plan de formation et ses différentes étapes : du recueil des besoins aux quatre niveaux d'évaluation d'une action de formation (satisfaction, acquis, effets, résultats)
- ▶ Les éléments à investir dans le cadre de la définition d'un plan de formation et leurs modalités d'usage
  - le projet médical de territoire,
  - le CPOM, projet d'établissement, de pôle
  - la démarche qualité et de certification
- ▶ Les orientations annuelles de la DGOS
- ▶ L'articulation entre besoins collectifs institutionnels et besoins individuels et les arbitrages à opérer
- ▶ La traduction des besoins de formation en objectifs de formation et objectifs pédagogiques
- ▶ Connaître les acteurs à mobiliser et leurs rôles et responsabilités respectives
  - les rôles et responsabilités de chacun en matière d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi
  - les procédures et outils à disposition des acteurs : Entretien professionnel, entretien de formation, fiche de recueil des besoins de formation
- ▶ L'achat de formation
  - l'analyse critique d'actions de formation
  - les étapes de sélection d'une action de formation
  - les critères de sélection d'une offre de formation
  - les étapes du processus d'achat d'une action de formation
  - les éléments réglementaires et juridiques en matière d'achat de formation : seuils de marché, type de marché, etc.
- ▶ Initier une réflexion sur la communication autour du plan de formation
  - le plan de formation à communiquer : la cible, les contenus, les objectifs, le support de communication, etc.
  - les rôles et responsabilités des commissions de formation en matière de communication du plan de formation
  - la communication concernant les personnes ressources à solliciter en fonction des besoins
- ▶ Appréhender la vie au quotidien d'un plan de formation proposé
  - les aléas de la vie du plan de formation
  - l'anticipation des besoins
  - l'évolution des besoins de formation en cours d'année et la nécessaire adaptation aux demandes
  - l'émergence de nouveaux besoins en fonction des projets stratégiques de l'établissement
  - la planification et l'organisation des départs en formation, en situation de contraintes humaines fortes (absentéisme, turn-over des personnels, permanence des soins et sécurité des patients, etc.)
  - l'annulation ou le report des formations par le prestataire, faute de participants, etc.
- ▶ S'entraîner à défendre le plan de formation auprès d'un décideur
  - la compréhension et l'analyse de la demande
  - la définition des objectifs à atteindre dans le cadre de la négociation
  - la définition des moyens à mettre en œuvre
  - les arguments à mettre en avant pour défendre le plan de formation
  - les éléments structurants de la communication verbale et non verbale

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Une pédagogie participative fondée sur une alternance autour d'apports cognitifs et méthodologiques, de moments d'échanges, de travaux de groupes, de synthèse

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 14h

Paris 25, 26 févr. 2021

Paris 26, 27 mai 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Responsables des ressources humaines
- Responsables de formation
- Chargés de formation
- Cadres supérieurs et/ou de proximité

### Intervenant(s)

- **Nathalie Masson**, responsable formation en établissement
- **Isabelle Dauvillier**, consultante formatrice en RH, experte CNEH

## Digitalisation de la formation

Le point sur les outils et les apports de ces nouveaux dispositifs

Réf : 1605

2 jours

### OBJECTIFS

- Maîtriser les fondamentaux de la digitalisation de la formation continue
- Mieux appréhender les enjeux, clés du succès et risques de la digitalisation de la formation
- Connaître les outils pour innover en formation continue

### PROGRAMME

- Activité digitale n°1 : Participation à un sondage digital de type « Sentimy » et ainsi tester une première activité digitale à distance
  - sondage : Le digital dans ma pratique professionnelle - propos introductif
  - feed-back des résultats du sondage « Sentimy » adressé en amont
- La formation d'adultes, comment apprennent-ils ?
  - qu'est-ce qu'apprendre ?
  - les grandes modalités d'apprentissage mobilisées par les adultes
  - le cerveau et l'apprentissage
  - les facilitateurs de l'apprentissage
  - et le digital... quelle place dans l'apprentissage ?
- Activité digitale n°2 : réalisation par les participants d'un challenge en équipe de type KAHOOT
- La digitalisation de la formation, enjeux, clés de succès et risques
  - les finalités et enjeux de la digitalisation
  - les atouts du digital pour l'apprenant
  - les atouts du digital pour le formateur
  - les freins à la réussite d'une formation digitalisée
  - les clés de la réussite
  - la posture du formateur digital
- Activité digitale n°3 : représentation de la digitalisation par les participants en utilisant un nuage de mots digital vidéo projeté de type Wooclap
  - retour d'expérience de la digitalisation réussie d'une formation pratique avec certification professionnelle à la clé
- La boîte à outils du digital learning
  - les plateformes lms (dokeos, moodle, talentsoft...)
  - les générateurs de carte mentale (mindmaps, mindmeister...)
  - les outils de classes virtuelles et espace collaboratifs (zoom, teams, metrometro, dash board...)
  - quiz, sondages et enquêtes (quizmyself, kahoot, zoutch!...)
  - outils de création d'animations, vidéos et tutoriels interactifs (powtoon, vyond, davinci, screencast o matic, adobe captivate...)
  - générateur de nuages de mots (wooclap, wordart...)
- Activité digitale n°4 : utilisation par les participants d'un sondage live de type quizyourself
- Activité digitale n°5 : présentation de l'outil digital padlet dédié à l'action de formation pour prolonger le temps de formation à distance et garder le lien

Durée 14h

Paris 7, 8 avr. 2021  
Paris 30 nov. et 1<sup>er</sup> déc. 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Toutes personnes ayant des activités d'apprenant
- Directeurs des ressources humaines
- Attachés d'administration hospitalière
- Responsable et gestionnaires de formation
- Informaticiens

### Intervenant(s)

- Arnaud Peiret**, consultant en ressources humaines au CNEH diplômé en psychologie du travail

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Jeux de rôle - Mise en situation - Ateliers pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud



**PRAxis**  
Parcours métiers certifiants

**Responsable de la formation continue  
dans la fonction publique hospitalière p.12  
Conseiller en évolution professionnelle p.18**

Certifiant







Élections professionnelles, réforme de la fonction publique, réforme de l'hôpital (ex : GHT, Ma Santé 2022, etc.) : **le dialogue social hospitalier n'a jamais été autant d'actualité.**

Il est au cœur des problématiques sociales, des attentes individuelles et collectives. À l'hôpital, il repose sur un **socle juridique important** mais parfois complexe à gérer (ex : gestion des droits syndicaux, ASA, etc.).

Il s'appuie aussi sur des instances nombreuses (CTE, CHSCT, CAP, etc.) et dont le fonctionnement peut s'avérer problématique et chronophage pour les équipes RH.

Enfin, la gestion du dialogue social est indissociable d'une **bonne maîtrise des enjeux et des techniques de négociation**, notamment dans les discussions relatives à la gestion du temps de travail.

**Le CNEH vous propose un tout nouveau parcours de formation composé de 3 modules .**

Un exemplaire de l'ouvrage «Réussir le dialogue social dans la fonction publique hospitalière» sera remis à chaque participant



## ACTUALITÉ SÉCURITÉ DE LA SANTÉ

### Module 1 - Mettre en place le dialogue social et le faire vivre

#### OBJECTIFS

- Appréhender les enjeux et l'importance du dialogue social dans la fonction publique hospitalière
- Connaître les modalités de fonctionnement des instances
- Maîtriser la réglementation relative à l'exercice des droits syndicaux
- Connaître les nouvelles dispositions relatives à la négociation collective
- Identifier l'impact de la loi de transformation de la fonction publique (2019) sur le dialogue social

#### PROGRAMME

- Enjeux, évolution et actualité du dialogue social dans la fonction publique hospitalière
  - les modalités du dialogue social
  - l'évolution des droits syndicaux
  - les avancées du dialogue social
  - dialogue social, réforme hospitalière (ex : GHT) et réforme de la fonction publique (ex : CAP 2022)
- Les instances représentatives du personnel
  - le comité technique d'établissement
  - le comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail
  - les commissions paritaires
  - la conférence territoriale de dialogue social
  - la représentation du personnel au sein des autres instances



#### Focus sur :

- le règlement intérieur des instances
- le fonctionnement des instances en mode « agenda social »

- Les conditions d'exercice du droit syndical
  - élections professionnelles et représentativité des organisations syndicales
  - les conditions matérielles et l'accès aux TIC
  - les réunions syndicales
  - l'affichage et la distribution des documents syndicaux
  - les autorisations spéciales d'absence et le crédit de temps syndical

- l'exercice du droit de grève
- la situation des représentants syndicaux



#### Focus sur :

- la charte du dialogue social
- la mise en place du comité social d'établissement

- Le dialogue social au cœur des problématiques organisationnelles et professionnelles, des attentes individuelles et collectives - trois exemples :
  - la formation continue
  - la QVT et la prévention des RPS
  - l'accompagnement social des restructurations
- La négociation, outil du dialogue social
  - dialogue social et régulation sociale
  - le cadre législatif : la loi du 5 juillet 2010, la loi du 6 août 2019 et l'élargissement du champ de la négociation
  - l'organisation de la négociation et les conditions de validité des accords
  - la déclinaison opérationnelle et juridique des accords négociés
- Les évolutions actuelles du dialogue social dans la fonction publique et à l'hôpital
  - vers un dialogue social simplifié : l'instance unique
  - vers un véritable dialogue de territoire
  - vers un renforcement du dialogue de proximité

Réf : 1451

Durée 14h

Paris	12, 13 oct. 2020
Paris	1, 2 févr. 2021
Paris	12, 13 oct. 2021

Tarif adhérents	1 030 €
Tarif non-adhérents	1 140 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs généraux
- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels de la direction des ressources humaines
- Personnels d'encadrement
- Cadres supérieurs de santé
- Représentants du personnel

#### Intervenant(s)

- Arnaud Peiret**, consultant en ressources humaines au CNEH diplômé en psychologie du travail
- Jean-Marie Barbot**, administrateur de l'AdRHess, co-auteur de l'ouvrage « Réussir le dialogue social dans la fonction publique hospitalière »

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- Études de cas : le fonctionnement des instances en mode agenda social, le règlement intérieur des instances - Mise en situation - Ateliers pratiques : élaboration de la charte du dialogue social

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### LES PLUS

- Des fiches de synthèse sur le cadre juridique

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

1452 - Dialogue social à l'hôpital - Module 2 - Les techniques de négociation sociale, les outils pour convaincre

1453 - Dialogue social à l'hôpital - Module 3 - Conduire la renégociation de l'accord local RTT dans son établissement

## Module 2 - Les techniques de négociation sociale, les outils pour convaincre

Réf : 1452



### OBJECTIFS

- Repérer les contextes dans lesquels il est possible de recourir à la négociation
- Connaître les techniques de négociation
- Évaluer ses chances de réussite
- Analyser le contexte institutionnel et les enjeux
- Utiliser les outils de la négociation
- Mettre en pratique la négociation

### PROGRAMME

- L'importance de la phase de préparation
  - l'autodiagnostic pré-négociation
  - l'identification de ses forces et de ses faiblesses
  - le choix de la meilleure stratégie
  - l'anticipation des problèmes de la négociation
  - les questions à se poser impérativement
  - le recueil d'information sur les autres parties prenantes

- Les leviers psychologiques au service de la négociation
  - les principales techniques relationnelles
  - les techniques de persuasion
  - l'écoute active
  - les outils de la psychologie sociale
  - la posture corporelle et l'occupation de l'espace

#### Atelier 1

À partir d'une étude de cas, les participants seront invités en sous groupes à se préparer à mettre en œuvre une négociation sociale

- Les différents types de négociation
  - les grandes approches de la négociation
  - l'inventaire des techniques de négociation
  - le panorama des tactiques de négociation

#### Atelier 3

Mise en pratique des leviers psychologique et exploitation des effets lors de cas pratiques et jeux de rôle

- Simulation d'une négociation à partir de situations apportées par les participants ou de cas concrets de terrain

#### Ateliers tournants

Mise en situation par l'utilisation de la technique de la simulation puis débriefing collectif

#### Atelier 2

Utilisation des techniques et des tactiques de la négociation sous forme de jeux de rôle

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Jeux de rôle - De nombreuses mises en situation - Ateliers pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Remise du vade-mecum des outils de la négociation

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

1451 - Dialogue social à l'hôpital - Module 1 - Mettre en place le dialogue social et le faire vivre  
 1453 - Dialogue social à l'hôpital - Module 3 - Conduire la renégociation de l'accord local RTT dans son établissement

Durée 7h

Paris	14 oct. 2020
Paris	3 févr. 2021
Paris	14 oct. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs généraux
- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels de la direction des ressources humaines
- Personnels d'encadrement
- Cadres supérieurs de santé
- Représentants du personnel

### Intervenant(s)

- Arnaud Peiret**, consultant en ressources humaines au CNEH diplômé en psychologie du travail
- Jean-Marie Barbot**, administrateur de l'AdRHess, co-auteur de l'ouvrage « Réussir le dialogue social dans la fonction publique hospitalière »



ACTUALITE

## Module 3 - Conduire la renégociation de l'accord local RTT dans son établissement



Réf : 1453

### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les enjeux et les opportunités d'un réexamen des règles de la GTT dans son établissement
- ▶ Établir un diagnostic de la situation locale
- ▶ Organiser avec les partenaires sociaux une démarche de renégociation

### PROGRAMME

- ▶ Rappel des principales dispositions afférentes à la GTT du PNM (OAT, cycles de travail, amplitudes, RTT, etc.)
  - ▶ Établir un état des lieux partagé de la GTT dans son établissement
    - l'accord local, les règles applicables
    - les pratiques et les éventuelles difficultés d'application
    - l'utilisation des CET et la dette sociale
    - la gestion informatisée du temps de travail
  - ▶ Organiser en mode projet la renégociation de l'accord
    - en identifiant le cadre réglementaire de référence
    - en optant pour une méthode (mécaniste, semi-globale ou globale)
    - en cadrant la démarche (comité de suivi, délais, accompagnement éventuel de l'établissement)
    - en informant les différents acteurs en interne et en externe (ex : tutelle)
  - ▶ Réussir la renégociation
    - en déterminant ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas
- en choisissant entre révision et dénonciation
  - en évaluant les vrais impacts d'un réexamen de la GTT (ex : sur les effectifs et la masse salariale)
  - en identifiant le jeu des acteurs dans les séances de négociation (ex : la carte des partenaires)
  - en associant les cadres et les responsables de pôles à la démarche
  - en osant la confiance et la transparence
  - en communiquant régulièrement sur le déroulement de la négociation
- ▶ Décliner de manière opérationnelle le nouvel accord sur la GTT
    - la transposition juridique (présentation aux instances, notes de service, etc.)
    - le paramétrage du logiciel de GTT
    - l'actualisation du guide de GTT
    - l'information du personnel

Durée 7h

Paris 15 oct. 2020  
Paris 4 févr. 2021  
Paris 15 oct. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs généraux
- Directeurs des ressources humaines
- Personnels de la direction des ressources humaines
- Personnels d'encadrement
- Cadres supérieurs de santé
- Représentants du personnel

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, consultant en ressources humaines au CNEH diplômé en psychologie du travail
- **Jean-Marie Barbot**, administrateur de l'AdRHess, co-auteur de l'ouvrage « Réussir le dialogue social dans la fonction publique hospitalière »

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Etudes de cas : analyse critique d'un guide de gestion du temps de travail - Mise en situation - Ateliers pratiques : organiser la négociation en mode projet

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 1451 - Dialogue social à l'hôpital - Module 1 - Mettre en place le dialogue social et le faire vivre  
1452 - Dialogue social à l'hôpital - Module 2 - Les techniques de négociation sociale, les outils pour convaincre

## CONTACT

**Arnaud Peiret**, cadre de santé, diplômé en psychologie du travail, consultant et formateur au CNEH  
Tél. 06 85 10 25 42 - E-mail : [arnaud.peiret@cneh.fr](mailto:arnaud.peiret@cneh.fr)

## Maîtriser le secrétariat des instances hospitalières

### Programme à jour des différentes lois de réforme des instances

Réf : 2341



#### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender les spécificités et règles propres à chaque instance
- ▶ Maîtriser la rédaction des procès-verbaux
- ▶ Assurer le suivi des instances

#### PROGRAMME

- ▶ Les règles concernant le fonctionnement des différentes instances (conseil de surveillance, CTE, CAP, CME, directoire, CHSCT) et les évolutions prévues par la loi de réforme de la fonction publique du 6 août 2019
  - le quorum
  - le report
  - la composition
  - la convocation
  - la modification des membres
- ▶ La rédaction des procès-verbaux
  - la forme
  - le contenu
  - les règles CADA concernant la communication
  - l'importance des PV dans la gestion de certains contentieux
- ▶ Le suivi des instances

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expériences et échanges de pratiques entre les participants - Etudes de cas pratiques et de jurisprudence - Quiz de connaissances

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### LES PLUS

- Des tableaux de synthèse - Des trames de PV

#### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

- 315 - L'exercice du droit syndical et la représentation du personnel
- 415 - Le CHSCT à l'hôpital

Durée 7h

Paris 30 nov. 2020  
Paris 24 juin 2021  
Paris 29 nov. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €  
*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Maîtriser les compétences des instances hospitalières

#### Accessibilité

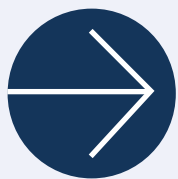
Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs d'établissement
- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels du service des ressources humaines

#### Intervenant(s)

- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Daniel Roux**, directeur d'hôpital honoraire, formateur au dialogue social dans la FPH



RETROUVEZ  
TOUTES NOS FORMATIONS  
SUR LE SITE DU CNEH  
[WWW.CNEH.FR](http://WWW.CNEH.FR)



RÉFORME FONCTION PUBLIQUE

## Le CHSCT à l'hôpital

### À jour de la loi de réforme de la fonction publique du 6 août 2019



Réf : 415

#### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender les missions et le rôle du CHSCT à l'hôpital
- ▶ Maîtriser son fonctionnement
- ▶ Construire le CHSCT comme un outil du dialogue social
- ▶ Anticiper la fusion du CHSCT avec le CTE

#### PROGRAMME

- ▶ Les fondamentaux du CHSCT
  - les missions du CHSCT : les prescriptions réglementaires, les méthodes et techniques de travail, le choix des équipements, etc.
  - la composition du CHSCT
  - les outils du CHSCT
  - la place du directeur au sein du CHSCT
  - la loi du 6 août 2019 et le Comité Social d'Établissement : la fusion du CHSCT et du CTE
- ▶ La place centrale du CHSCT dans l'institution
  - une instance consultative dotée de larges prérogatives (expertises, enquêtes, visites de site, procédure d'alerte)
  - une instance au service de la préservation de la santé des travailleurs
  - une instance œuvrant pour le dialogue social
- ▶ Focus sur le document unique et le droit de retrait

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expériences et échanges de pratiques entre les participants - Etudes de cas pratiques et de jurisprudences - Quiz de connaissances

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### LES PLUS

- Des modèles de documents et des tableaux de synthèse

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 2341 - Maîtriser le secrétariat des instances hospitalières
- 315 - L'exercice du droit syndical et la représentation du personnel

Durée 14h

Paris 3, 4 nov. 2020  
Paris 18, 19 oct. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Maîtriser les compétences des instances hospitalières

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs d'établissement
- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels du service des ressources humaines
- Membres du CHSCT

#### Intervenant(s)

- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- **Daniel Roux**, directeur d'hôpital honoraire, formateur au dialogue social dans la FPH

RÉFORME FONCTION PUBLIQUE SÉCUR DE LA SANTÉ

## L'exercice du droit syndical et la représentation du personnel

### À jour de la loi de réforme de la fonction publique du 6 août 2019



Réf : 315

#### OBJECTIFS

- ▶ Connaître les instances de représentation des personnels dans la fonction publique hospitalière
- ▶ Maîtriser l'exercice du droit syndical à l'hôpital
- ▶ Gérer la situation administrative des responsables syndicaux
- ▶ Prévenir les situations à risque et gérer les conflits

#### PROGRAMME

- ▶ La construction historique du syndicalisme en France et dans la fonction publique
- ▶ Le panorama des organisations syndicales
- ▶ Les apports de la loi de rénovation du dialogue social et la représentativité des organisations syndicales
- ▶ Les nouvelles règles concernant la négociation
- ▶ CAP, CTE, CHSCT et les apports de la loi de réforme de la fonction publique du 6 août 2019
  - les règles de fonctionnement
  - la place et le rôle des organisations syndicales
  - point sur l'intervention des experts en CHSCT
- ▶ Les conditions matérielles d'exercice du droit syndical
  - les autorisations d'absence, les incidences sur le temps de travail
  - les heures mensuelles d'information
  - le crédit de temps syndical
  - la mutualisation du temps syndical : les nouvelles règles depuis janvier 2016
  - les locaux, les affichages, les distributions
  - le point sur les dernières jurisprudences
- ▶ Le droit de grève, l'assignation et le service minimum
- ▶ La carrière des représentants syndicaux

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expériences et échanges de pratiques entre les participants - Etudes de cas pratiques et de jurisprudence - Quiz de connaissances

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

#### FORMATION(S) COMPLÉMENTAIRE(S)

- 1158 - Le droit de grève à l'hôpital
- 2341 - Maîtriser le secrétariat des instances hospitalières
- 1451 - Dialogue social à l'hôpital - Module 1 - Mettre en place le dialogue social et le faire vivre
- 415 - Le CHSCT à l'hôpital

Durée 14h

Paris 3, 4 déc. 2020  
Paris 3, 4 mai 2021  
Paris 2, 3 déc. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Connaître les compétences et le fonctionnement des instances hospitalières

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs d'établissement
- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels du service des ressources humaines
- Exécutifs de pôle
- Personnels d'encadrement
- Membres du CHSCT

#### Intervenant(s)

- **Céline Berthier**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH



## Le droit de grève à l'hôpital

Réf : 1158



### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les divers aspects du droit de grève dans les services publics
- ▶ Organiser l'établissement en période de grève sans porter atteinte aux droits fondamentaux des grévistes
- ▶ Suggérer les points à négocier avec les syndicats pour concilier le respect du droit de grève avec la mise en œuvre des assignations

### PROGRAMME

- ▶ Introduction au droit de grève
- ▶ Le monopole syndical sous contraintes
  - les fondements du monopole syndical
  - La matérialité
- ▶ Des revendications professionnelles et leur licéité
  - l'obligation du préavis
    - finalités
    - procédure
    - durée de validité
    - réactions de l'administration
    - sanctions des grèves surprises
  - l'interdiction de certaines modalités de grève
    - grève tournante
    - grève perlée
    - etc.
  - l'appel en responsabilité du syndicat dépositaire du préavis
- ▶ Les limitations posées par l'autorité administrative sous le contrôle du juge administratif
  - le pouvoir d'amener des limites au droit de grève sous le contrôle du juge
  - La nécessité de prévoir un service minimum
    - fondements
    - procédure
    - ampleur
    - la responsabilité en cas de défaillance
  - le droit de procéder à des assignations
    - fondements juridiques
    - mise en œuvre
    - positionnement des personnels
    - contrôle du juge
- les spécificités de la réquisition et de sa mise en œuvre dans le domaine de la santé
- L'obligation de procéder à des retenues sur traitement en l'absence de service fait
  - recensement des grévistes
  - caractère obligatoire des retenues sur traitement, notion de service non fait
  - décompte des jours de grève
  - bases de calcul
  - procédure et contentieux
- ▶ La protection de l'agent gréviste
  - l'adhésion volontaire au mouvement, sa chronologie et ses modalités
  - les garanties et obligations de l'agent gréviste
  - les situations spécifiques
    - grève pour droit de retrait irrégulier
    - grève de l'agent en décharge syndicale à plein temps
    - grève et accident de trajet
  - l'abus du droit de grève
    - occupation des locaux
    - piquet de grève
    - voies de fait
    - détériorations
    - etc.

Durée 7h

Paris	12 nov. 2020
Paris	15 mars 2021
Paris	10 nov. 2021

Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Avoir des connaissances de base sur le droit syndical

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs
- Attachés d'administration hospitalière
- Cadres
- Représentants syndicaux

### Intervenant(s)

- **Daniel Roux**, directeur d'hôpital honoraire, formateur au dialogue social dans la FPH

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Etudes de cas - Retours d'expériences et échanges pratiques entre les participants - L'élaboration des tableaux du service minimum

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants et inventaire des connaissances - Autoévaluation, réveil matin : les acquis de la veille - Tour de table, bilan des acquis, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- La sécurisation de la méthode d'assignation des personnels

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

315 - L'exercice du droit syndical et la représentation du personnel



Un parcours à la carte pour déployer la qualité de vie au travail dans les établissements et améliorer le bien-être au travail. Les formations peuvent être suivies indépendamment.

## OBJECTIFS DU PARCOURS DE FORMATION

- sensibiliser l'ensemble des professionnels à la QVT
- mettre en œuvre une démarche QVT en lien avec le projet d'établissement
- être en mesure d'impulser et faire vivre des espaces de discussion sur le travail en lien avec les circuits de décision de son établissement
- être acteur opérationnel de la QVT et savoir utiliser les outils nécessaires
- agir sur quelques champs de la QVT : l'organisation du travail, la prévention des risques, le travail en horaires atypiques, le management bienveillant, l'intégration des personnes handicapées, la reconnaissance au travail, les espaces de discussion



Pour organiser une action de formation sur mesure dans votre établissement, contactez :  
**Séverine Herte**, directrice du pôle Ressources Humaines du CNEH  
severine.herte@cneh.fr - 01 41 17 15 46

NOUVEAU

## L'égalité professionnelle Décliner une politique en établissement de santé

### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser le vocabulaire, le cadre réglementaire et avoir un socle commun de connaissances
- ▶ Prévenir les situations de discrimination et de harcèlement
- ▶ Appréhender les moyens d'action pour être en capacité d'établir un plan d'actions

### PROGRAMME

- ▶ Le cadre législatif
  - Obligations et responsabilités ; les fondamentaux législatifs français à retenir
  - Cadre légal de la lutte contre les discriminations (discrimination, diversité, égalité des chances, racisme et de l'égalité professionnelle)
  - Les nouvelles obligations au regard de la loi ainsi que le calendrier : rappel des échéances
  - Les attendus pour construire un plan d'action
  - Sanctions prévues et les risques encourus
- ▶ Les enjeux de l'égalité entre les femmes et les hommes
  - Les concepts clés : parité, égalité, mixité, discrimination directe/indirecte et positive, etc.
  - Les enjeux dans la fonction publique hospitalière
- La parité et l'accès des femmes aux responsabilités
- L'égalité salariale et la lutte contre la précarité dans le travail
- L'implication des pères et la conciliation des temps de vie
- Le partage d'une culture de l'égalité
- ▶ Prévention des discriminations et harcèlement au travail
  - Le rôle de la direction des ressources humaines
  - Le rôle de l'encadrement
  - Le plan d'actions et de prévention
  - La place du dialogue social sur les questions de non-discrimination et de non-harcèlement
- ▶ Elaborer et faire vivre le plan d'actions

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Etudes de dossier - Conseils et recommandations pratiques - Travail d'analyse et d'échange à partir des expériences des participants - Séances de questions-réponses

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - En cours de formation : évaluation à chaud : 3 mots clés - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 1557



Durée 7h

Paris	29 janv. 2021
Paris	5 mars 2021
Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite aucun prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Tout professionnel de la direction des ressources humaines
- Encadrement
- Représentants syndicaux
- Personnels du service de santé au travail
- Personnels médicaux

### Intervenant(s)

- **Marie-Gabrielle Vaissière-Bonnet**, DRH de l'hospitalisation à domicile de IAP-HP (personnel médical et non médical), formatrice experte au CNEH
- **Séverine Herte**, directrice du pôle Ressources Humaines du CNEH

## Le baromètre social, un outil de pilotage institutionnel

### Évaluer le climat social pour ajuster les politiques de QVT

#### OBJECTIFS

- ▶ Connaître les éléments constitutifs du baromètre social
- ▶ Appréhender les outils d'évaluation du baromètre social
- ▶ Interpréter les résultats d'une enquête sociale
- ▶ Apprendre à communiquer les résultats et construire des axes de travail coordonnés en fonction du climat social

#### PROGRAMME

- ▶ Qu'est-ce qu'un baromètre social ?
  - présentation des déterminants de l'intention de départ : satisfaction au travail, motivation, engagement, stress, absentéisme
  - l'intérêt du baromètre social, le choix d'une cible, la fréquence de soumission
- ▶ Comment construire un baromètre social ?
  - les enquêtes par questionnaire (en ligne ou papier), par entretien individuel ou collectif (focus groupe)
  - les outils spécifiques du secteur de la santé : Karasek, Siegrist, Saphora Job
  - la méthodologie et les questions déontologiques
  - le choix concerté des outils, les indicateurs
  - l'analyse des résultats, le croisement des données et la prise en compte du contexte de l'établissement
- ▶ Donner du poids aux résultats : le baromètre comme outil de pilotage des politiques RH
  - la communication des résultats, un enjeu
    - déterminer le public, les canaux et les formes de communication
    - favoriser la mise en discussion des résultats avec les agents et en instance
    - réajuster les politiques RH en matière de prévention des risques psychosociaux
    - prioriser les actions, identifier les publics vulnérables (spécialités médicales, professions, pôles)
- ▶ Les différents leviers d'action
  - la politique de recrutement
  - la formation continue
  - la communication
  - le mode de management
  - le respect de l'équilibre vie privée/vie professionnelle
  - la procédure de mobilité interne

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience - Mises en situation

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - En cours de formation : évaluation à chaud : 3 mots clés - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## Piloter une démarche QVT

#### OBJECTIFS

- ▶ Mettre en œuvre une démarche QVT

#### PROGRAMME

- ▶ Réaliser un état des lieux QVT : identifier les actions, pratiques et les ressources de son établissement
  - les dynamiques de projet QVT : partage sur les acquis, les bénéfices et les limites des actions engagées dans son établissement, tant du point de vue des dispositifs de management que du point de vue des effets sur le travail
  - pilotage : équipes projet, mobilisation et coopération entre les acteurs internes
  - ressources : inventaire des ressources et des actions mises en œuvre en faveur de la QVT
  - perspectives : réflexion sur les risques identifiés et les axes de progrès
  - synthèse des travaux : diagnostic forces, faiblesses, opportunités
- ▶ S'approprier les outils de conduite de projet QVT
  - la mobilisation des acteurs internes et l'articulation des rôles
  - une démarche qui s'articule autour de différentes étapes
  - la sensibilisation et la communication interne
  - le diagnostic et la stratégie de recueil de données
  - les outils HAS : boussole, espaces de discussion, reportage photos
  - le plan d'actions : les différents registres d'action, la hiérarchisation, la temporalité (court, moyen et long terme)
  - l'évaluation : méthodologie d'évaluation et indicateurs de suivi

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Etude de cas - Retours d'expérience

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - En cours de formation : évaluation à chaud : 3 mots clés - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 2320

1 jour

Durée 7h

Paris 18 mars 2021

Tarif adhérents 495 €

Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Équipes de direction
- Directeurs des ressources humaines
- Personnels en charge des RH de pôle
- Membres du CHSCT
- Médecins du travail
- Psychologues

#### Intervenant(s)

- **Karine Boiteau**,  
docteur en sciences de gestion, spécialité RH, consultante en ressources humaines et management

Réf : 1413

1 jour

Durée 7h

Paris 14 sept. 2020

Paris 16 sept. 2021

Tarif adhérents 495 €

Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Avoir suivi une formation de sensibilisation à la QVT

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Comités de pilotage
- Groupes projet
- Tout membre d'une structure projet QVT

#### Intervenant(s)

- **Karine Boiteau**,  
docteur en sciences de gestion, experte en ressources humaines et management
- **Arnaud Peiret**,  
cadre de santé, diplômé en psychologie du travail, consultant en ressources humaines au CNEH
- **Marie Brugeilles**,  
consultante en ressources humaines au CNEH



## ACTUALITE

## Etre acteur opérationnel de la QVT

## OBJECTIFS

- Sensibiliser les acteurs à la qualité de vie au travail

## PROGRAMME

- Comprendre les enjeux de la qualité de vie au travail et la stratégie nationale (DGOS)
  - historique : l'émergence du concept de QVT
  - le cadre d'action : le contexte réglementaire et l'actualité du sujet
  - la certification HAS : les objectifs de la qualité de vie au travail dans le compte qualité
  - les enjeux en termes de conduite de projet
  - retours d'expérience hospitalière : démarches QVT en soutien à des projets de transformation
- Appréhender les champs de la QVT et les indicateurs associés
  - les relations de travail
  - le contenu du travail
  - l'environnement de travail
  - l'organisation du travail
  - le développement professionnel
  - la conciliation entre vie privée et vie professionnelle
- Maîtriser les critères du manuel qualité HAS
  - le dialogue social et l'implication du personnel
  - le management des emplois et des compétences
  - l'intégration des nouveaux arrivants
  - la santé et la sécurité au travail
  - les indicateurs, tableaux de bord et le pilotage de l'établissement

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - En cours de formation : évaluation à chaud : 3 mots clés - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 1405



Durée 7h

Paris 3 mai 2021  
 Tarif adhérents 495 €  
 Tarif non-adhérents 545 €  
*Déjeuner inclus*

## Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

## Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## Public concerné

- Tout acteur de la QVT

## Intervenant(s)

- **Karine Boiteau**, docteur en sciences de gestion, consultante en ressources humaines et management
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH

## ACTUALITE

## Intégrer la QVT dans son management au quotidien

## OBJECTIFS

- Être acteur opérationnel d'une démarche QVT

## PROGRAMME

- Repérer l'importance du rôle de l'encadrement dans la qualité de vie au travail
  - le lien entre management et qualité de vie au travail
  - le lien entre travail et management
  - l'évolution des modes de management
  - projet managérial et QVT
  - le manager de proximité : piloter, gérer, réguler
- Identifier les leviers d'action pour les managers de proximité
  - la proximité auprès des agents
  - la gestion et l'animation d'équipe
  - les leviers de la reconnaissance
  - la résolution des conflits
  - le principe de subsidiarité
  - la charge de travail des managers
  - l'information et la communication
  - le management du travail

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - En cours de formation : évaluation à chaud : 3 mots clés - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 1414



Durée 7h

Paris 12 oct. 2020  
 Paris 1 avr. 2021  
 Tarif adhérents 495 €  
 Tarif non-adhérents 545 €  
*Déjeuner inclus*

## Prérequis

Avoir suivi un module de formation sur la QVT

## Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## Public concerné

- Cadres
- Responsables de services

## Intervenant(s)

- **Karine Boiteau**, docteur en sciences de gestion, consultante en ressources humaines et management
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH

## Initiation à la psychologie du travail pour les managers

### OBJECTIFS

- ▶ S'initier à la psychologie du travail
- ▶ Appréhender la dimension humaine dans les organisations du travail
- ▶ Développer sa pratique managériale grâce aux apports de la psychologie du travail
- ▶ Comprendre les apports de la psychologie du travail utiles pour la fonction d'encadrement
- ▶ Apporter du soutien à un collectif professionnel afin de lui permettre de trouver les ressources pour surmonter les difficultés du travail

### PROGRAMME

- ▶ Identifier son profil de manager : test de positionnement
- ▶ Atelier réflexif : adapter l'homme au travail ou le travail à l'homme ?
  - les concepts et notions clés de la psychologie du travail
    - le travail prescrit et le travail réel
    - le genre et le style professionnel
    - les processus psychiques mis en jeu dans le travail
  - la psychologie du travail : des ressources pour le manager
    - manager la motivation intrinsèque
    - la construction d'un sens commun
    - l'écoute constructive des professionnels
    - favoriser le travail en équipe et la réussite collective
- ▶ Atelier de mise en situation « Atteindre un but commun »
  - la psychopathologie du travail
    - les formes actuelles du stress dans le travail (intensification du travail, mutualisation, polyvalence, diminution des marges de manœuvres, perte de sens, isolement professionnel, violence, harcèlement, etc.)
    - burn-out et souffrance au travail
    - les modèles psychodynamiques du stress
    - les modes d'intervention auprès d'une équipe
  - la communication et les relations sociales au travail
    - la communication professionnelle
    - négociation, médiation, conciliation : comment s'y retrouver ?
    - le rôle de régulateur du cadre : la gestion des conflits
    - l'outil « réunion » : l'ouverture d'espaces de discussion et de co-construction de l'activité professionnelle
  - l'importance du collectif de travail
    - groupe professionnel et collectif de travail
    - faire émerger un collectif
    - le sens partagé du travail
    - le cadre, facilitateur pour aider le collectif à trouver ses ressources propres et surmonter les difficultés
    - le renouvellement des espaces d'échanges interpersonnels au travail
  - les méthodes et outils de disciplines proches
    - la théorie de l'engagement
    - la théorie de la motivation au travail
    - l'influence sociale au travail : jeux de pouvoir, conformisme et soumission

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Jeux de rôle - Mise en situation - Ateliers pratiques - • Analyse partagée des situations de travail rencontrées par les participants

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Une bibliographie complète et des ressources numériques

## Améliorer la QVT par l'optimisation des organisations de travail

### OBJECTIFS

- ▶ Améliorer l'organisation du travail dans la démarche QVT

### PROGRAMME

- ▶ Comprendre les liens entre QVT, organisation du travail et planification du travail
  - la synchronisation des temps professionnels
  - les critères d'amélioration de la conciliation entre vie privée et vie professionnelle
  - la grille tridimensionnelle de construction des cycles de travail
  - les caractéristiques en faveur de l'amélioration de la QVT : visibilité, équité, stabilité, régularité et lisibilité
- ▶ Connaître les bonnes pratiques de gestion des plannings en faveur de la QVT
  - les bonnes pratiques de gestion et de programmation des activités de travail
  - les marges de gestion et les modalités de suppléance
  - programmation de l'activité et la capacité de l'organisation à gérer des aléas
  - points de vigilance et erreurs à ne pas commettre en matière de gestion du travail
- ▶ Évaluer la performance d'une organisation d'un point de vue QVT
  - la méthode du Quick Audit « ORGA / QVT »
  - la cohérence de l'organisation des activités avec les cycles de travail
  - l'ajustement des horaires et du rythme de travail avec la nature de l'activité
  - les moyens d'action pour améliorer l'organisation du travail et enchaînement des tâches
  - mener une démarche d'amélioration de la QVT en lien avec l'organisation du travail

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Jeux de rôle - Mise en situation - Ateliers pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 1356



Durée

Paris 16, 17 nov. 2020  
Paris 15, 16 nov. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels d'encadrement

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, cadre de santé diplômé en psychologie du travail, consultant en ressources humaines au CNEH

Réf : 1415



Durée 14h

Paris 1, 2 oct. 2020  
Paris 4, 5 oct. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Exercer des fonctions d'encadrement

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs
- Cadres
- Responsables de service

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, cadre de santé diplômé en psychologie du travail, consultant en ressources humaines au CNEH





## Mettre en œuvre des espaces de discussion dans le cadre de la QVT

Réf : 1419



### OBJECTIFS

- ▶ donner une place à l'écoute

### PROGRAMME

- ▶ Comprendre les enjeux de l'espace de discussion
  - la typologie des espaces de discussion sur le travail
  - la place de l'EDD dans le projet social
  - la place de l'EDD dans le projet managérial
  - la place de l'EDD dans la démarche qualité et prévention des risques
  - l'EDD comme levier d'amélioration de la performance
- ▶ Concevoir et animer des espaces de discussion adaptés à son service
  - mobilisation des acteurs
  - composition des groupes
  - mode d'animation et outils
  - rythme de travail
  - valorisation et communication des résultats

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 7h

Paris 14 déc. 2020

Paris 4 mai 2021

Tarif adhérents 495 €

Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Cadres
- Responsables de service

### Intervenant(s)

- **Karine Boiteau**, docteur en sciences de gestion, consultante en ressources humaines et management
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH

## ACTUALITÉ

## Développer la reconnaissance au travail

### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender la reconnaissance au travail comme levier de performance

### PROGRAMME

- ▶ Avoir une vision claire sur les points de vue et ce qu'est la reconnaissance au travail
  - la conception humaniste et existentielle
  - l'approche "behaviorale" ou comportementaliste
  - la psychodynamique du travail
  - la perspective éthique
  - les besoins fondamentaux des individus
  - les liens entre santé, travail et reconnaissance
  - les champs de la reconnaissance et les acteurs associés
- ▶ Appréhender les différentes formes de reconnaissance et leurs manifestations
  - les liens entre reconnaissance et performance
  - la reconnaissance existentielle
  - la reconnaissance des résultats du travail
  - la reconnaissance de la pratique de travail
  - la reconnaissance de l'investissement dans le travail
  - les critères de qualité des pratiques de reconnaissance au travail
- ▶ Mettre en œuvre des actions de reconnaissance significatives et efficaces dans le temps
  - outils et diagnostic des modes de reconnaissance
  - les moyens d'action pour agir sur la reconnaissance
  - l'utilisation de la reconnaissance dans son management au quotidien
  - la posture de manager-facilitateur

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 1418



Durée 7h

Paris 10 déc. 2020

Paris 5 juil. 2021

Tarif adhérents 495 €

Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Tout public

### Intervenant(s)

- **Séverine Herte**, directrice du pôle Ressources Humaines du CNEH
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH

# Mieux vivre les horaires atypiques dans un souci d'équilibre vie privée/vie professionnelle

Réf : 1439



## OBJECTIFS

- Apprendre à travailler en horaires atypiques et prendre la mesure des compétences

## PROGRAMME

- Déterminer les spécificités du travail en horaire décalés
  - les spécificités des rythmes de travail atypiques
  - les différents rythmes de travail : travail posté (3x8), de nuit fixe, etc.
  - les effets spécifiques du travail de nuit sur la santé
  - les avantages et inconvénients perçus par les agents concernés
  - les obligations liées au travail de nuit et en horaires décalés et les droits des agents
  - les obligations : surveillance médicale particulière, repos obligatoire, limitation de la durée du travail, etc.
  - le rôle du CHSCT, des IRP, des DP sur les rythmes de travail
- Les horaires décalés comme désorganisateur biologique et facteur de marginalisation sociale
  - les conséquences des rythmes de travail sur l'organisme, la santé physique et mentale, la vie sociale et familiale, l'intensification de la charge mentale, la performance, la vigilance
  - les effets du décalage du rythme circadien
  - les rotations horaires conseillées pour limiter les effets sur la santé
  - les liens entre rythmes de travail et pathologies graves
  - la prévention des addictions et TMS
- Adapter son rythme de sommeil pour une meilleure récupération
  - la vigilance sur les rythmes de sommeil
  - les conséquences des rythmes de travail sur le sommeil et la vigilance
  - aider les salariés à identifier et répondre à leurs besoins en sommeil
  - gérer les temps de repos chez soi
  - faire la sieste dans de bonnes conditions pour en tirer tous les bénéfices
  - les stimulants, la mélatonine, les siestes, la luminothérapie
  - contrôler la luminosité au travail
  - s'accorder aux jours de repos : créer un déficit de sommeil, sortir, se coucher tard
- Mieux vivre ses horaires atypiques par un mode de vie adapté
  - habitudes alimentaires et rythme de travail
  - la chronobiologie alimentaire
  - le respect des 3 repas par jour
  - quelques recommandations pratiques adaptées aux plages horaires
  - la conservation d'un bon capital santé
  - l'articulation avec la vie privée et la vie sociale

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience - Grille de diagnostic

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## SUR SITE

# Les conduites addictives au travail Agir sur le plan juridique et managérial

## OBJECTIFS

- Connaître les textes relatifs aux obligations et prérogatives des établissements de santé et médico-sociaux en matière d'addiction
- Gérer le risque juridique
- Mettre en place une politique de prévention : anticiper pour accompagner au mieux les professionnels
- Adopter la bonne posture face à une situation d'alcoolisation d'un professionnel

## PROGRAMME

- L'approche juridique de la notion d'addiction liée à des produits (alcool, médicaments, drogues) et les risques générés par ces addictions sur le lieu de travail
- Les facteurs explicatifs et les mécanismes d'action de l'addiction
  - les 3 vulnérabilités : biologique, psychique, sociale
  - les facteurs explicatifs
  - les mécanismes d'action de l'addiction
- Les dispositifs en vigueur et la gestion du risque juridique
  - les obligations de sécurité de l'employeur et la gestion du risque juridique
  - analyse de la réglementation issue du code du travail, du code de la santé publique, du code pénal et du code de la route
  - le rôle de l'équipe de direction, du médecin du travail et du service de santé au travail, des personnels d'encadrement (gestion à chaud des situations, contrôle, dépistage et conséquences)
  - cas pratique : l'évaluation du règlement intérieur de son établissement
- La prise en charge et le repérage des situations individuelles
  - la démarche de gestion et de suivi des addictions
  - le contrôle d'alcoolémie : le cadre réglementaire
  - la posture managériale face à un professionnel présentant des signes d'addiction
  - agir face à une situation d'addiction avérée
  - mise en situation : jeu de rôle "Sécurisation d'un agent présentant un comportement ébrié"
- La mise en place d'une démarche de prévention des cas d'addiction
  - l'évaluation du risque addictions
  - les outils de prévention (outils de repérage, questionnaire, indicateurs d'alerte et/ou de suivi, etc.)
  - l'implication de l'ensemble du personnel dans une démarche collective de prévention (direction, CHSCT, représentants du personnel, agents, etc.) pour établir un protocole/charte définissant les modes d'intervention, les moyens à mettre en œuvre, etc.
  - réalisation d'actions collectives d'information et de sensibilisation sur les risques engendrés par les addictions et leurs conséquences sur le lieu de travail

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Une double approche juridique et pratique - Echanges de pratique - retours d'expérience

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table et point des attentes des participants Application des notions et concepts abordés et confrontation au vécu des participants - Questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 14h

Paris	15, 16 oct. 2020
Paris	4, 5 juin 2021
Tarif adhérents	990 €
Tarif non-adhérents	1 090 €

Déjeuner inclus

## Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

## Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## Public concerné

- Tout personnel de nuit
- Cadres

## Intervenant(s)

- Karine Boiteau**, docteur en sciences de gestion, consultante en ressources humaines et management

Réf : 1365



## Formation en établissement et sur-mesure

Renseignements  
Florence Desrayaud, assistante  
florence.desrayaud@cneh.fr

## Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

## Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## Public concerné

- Acteurs du service de santé au travail
- Médecins du travail
- Directeurs adjoints
- Gestionnaires des risques
- Cadres de santé
- Personnels d'encadrement
- Responsables des ressources humaines
- Responsables des affaires juridiques

## Intervenant(s)

- Arnaud Peiret**, cadre de santé diplômé en psychologie du travail, consultant en ressources humaines au CNEH
- Aude Charbonnel**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH



## Le retour à l'emploi dans la FPH

### Réglementation et bonnes pratiques

#### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser le cadre juridique des cas d'inaptitude et notamment celui du reclassement pour raison de santé
- ▶ Comprendre les enjeux du retour en emploi
- ▶ Donner des clés pour un management bienveillant
- ▶ Analyse de pratiques et co construction de solution de maintien en emploi

#### PROGRAMME

- ▶ Les aspects réglementaires et les notions essentielles
  - les obligations des établissements en santé et sécurité au travail
  - les différentes instances
  - l'aptitude à la reprise : adaptation au poste, changement d'affectation, temps partiel thérapeutique
  - l'inaptitude à la reprise : le reclassement, la disponibilité d'office pour raison de santé, la retraite pour invalidité
- ▶ L'adaptation au poste de travail
  - l'emploi RQTH
  - les dispositifs d'accompagnement
- ▶ Les acteurs incontournables
- ▶ La procédure de reclassement
  - les obligations de l'employeur : les textes applicables pour les titulaires, les stagiaires et les contractuels
  - l'entretien préalable au reclassement avec l'agent : préconisations et échanges sur les pratiques en vigueur
  - la période de préparation au reclassement
  - étude de cas et jurisprudence
- ▶ Le reclassement et ses impacts sur la carrière
  - le changement de grade par la voie du recrutement
  - le changement de grade par la voie du détachement
  - l'intégration dans le nouveau grade et ses conséquences
  - étude de cas concrets
- ▶ Un retour en emploi réussi
  - les impacts du retour à l'emploi pour l'agent, l'équipe et le cadre
  - la question de la répartition de la charge de travail
  - l'étude de cas de dispositifs et outils existants (procédure, tableau de bord, fiche navette, etc.)
  - la co-construction de bonnes pratiques
- ▶ Le rôle des acteurs en général et du manager en particulier
  - la posture bienveillante
  - mise en situation
  - retours d'expérience

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Etudes de cas - Retours d'expérience - Analyse des pratiques professionnelles

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Un travail sur la posture - Une analyse de l'impact du choix des mots et des actions lors du retour à l'emploi - bilan des acquis en fin de journée - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## Les maladies chroniques évolutives et la question du maintien en emploi

#### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender les enjeux du maintien en emploi
- ▶ Comprendre les maladies chroniques évolutives
- ▶ Acquérir une démarche impliquant les acteurs concernés

#### PROGRAMME

- ▶ La santé au travail composante essentielle de la santé d'un établissement : éléments de compréhension
  - les travailleurs atteints de maladie en lien avec le travail : TMS, RPS, lombalgies etc.
  - la question des travailleurs de plus de 55 ans
  - les travailleurs travaillant avec un problème de santé sans lien direct avec le travail : les maladies extra-professionnelle : le handicap, les maladies chroniques évolutives
  - focus sur les maladies chroniques évolutives et ses caractéristiques
    - la définition de la maladie chronique évolutive
    - les effets pour le salarié
    - les politiques publiques sur le thème des MCE (plan santé travail 3, plan cancer 3, plan MCE)
    - quelques chiffres en France
    - les impacts dans le travail pour le service et l'établissement
    - les enjeux
    - les acteurs incontournables à associer
- ▶ La démarche à mettre en œuvre
- ▶ L'approche par les situations de travail (méthode ANACT)
- ▶ Les solutions apportées
  - les solutions individuelles et collectives
  - les réponses techniques et matérielles
  - la réflexion sur l'organisation du travail

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Questionnement afin de valider les acquis - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 1493



Durée 14h

Paris 28, 29 sept. 2020  
Paris 13, 14 avr. 2021  
Paris 24, 25 sept. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs des soins
- Directeurs des ressources humaines
- Cadres des ressources humaines
- Cadres de santé
- Service de santé au travail
- Médecin du travail

#### Intervenant(s)

- **Sophie Maretto**, psychologue clinicienne, coach certifié et formatrice
- Un juriste, consultant au Centre de droit Jurisanté du CNEH

Réf : 1494



Durée 7h

Paris 11 sept. 2020  
Paris 25 févr. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Représentant du personnel
- Cadres des ressources humaines
- Cadres de santé
- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Professionnels des Services de santé au travail
- Médecins du travail
- Membres du CHSCT
- Cadres en mission transversale sur le maintien en emploi

#### Intervenant(s)

- **Sophie Maretto**, psychologue clinicienne, coach certifié et formatrice

## Intégrer les personnes en situation de handicap

### OBJECTIFS

- ▶ Mettre en place une démarche d'intégration des personnes en situation de handicap

### PROGRAMME

- ▶ Comprendre les préjugés et stéréotypes du handicap
  - l'histoire du handicap et la vision stigmatisante
  - handicap, inaptitude, invalidité : quelle est la différence ?
  - les grandes familles de handicap
  - les lois sur le handicap
  - la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)
  - pourquoi obtenir le statut de « travailleur handicapé »
  - la notion de discrimination
- ▶ Favoriser l'intégration de la personne au sein de l'équipe
  - rôle et missions du tutorat dans le contexte spécifique du handicap
  - l'accueil des travailleurs handicapés
  - l'intégration des travailleurs dans le service et l'établissement
  - la mise en place d'un accompagnement adapté
  - les outils d'un dossier de tutorat
  - les moyens d'intervention pour améliorer les difficultés rencontrées par les agents

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience - Analyse des situations professionnelles

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 1417

1 jour

Durée 7h

Paris 15 sept. 2020  
Paris 25 mai 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Responsables des ressources humaines
- Cadres
- Responsables de service
- Tuteurs

### Intervenant(s)

- **Sophie Maretto**, psychologue clinicienne, coach certifié et formatrice

## Mettre en œuvre un management bienveillant

### OBJECTIFS

- ▶ Connaître son profil managérial et améliorer sa posture
- ▶ Comprendre comment orienter les actions individuelles et collectives de ses collaborateurs
- ▶ Résoudre efficacement les problèmes de management
- ▶ Faire grandir son équipe en bienveillance
- ▶ Améliorer la performance globale en tenant compte de la qualité de vie des équipes

### PROGRAMME

- ▶ Les styles de management : le modèle DISC
  - reconnaître et différencier les différents styles de management
  - adapter son style de management à la situation : le management contextuel et bienveillant
  - comprendre et analyser les besoins des collaborateurs
  - développer ses capacités et compétences relationnelles
  - donner du sens
  - développer son intelligence émotionnelle/ relationnelle
  - mettre en place une communication bienveillante avec ses équipes : la communication non violente
  - reconnaître et valoriser chaque membre composant une équipe
  - être sincère et authentique : être vrai en bienveillance
- ▶ Les compétences situationnelles du manager
  - gérer efficacement les tensions relationnelles
  - s'ouvrir grâce à la communication positive
  - être responsable et responsabiliser en portant des projets communs
  - déléguer et responsabiliser
  - communiquer avec cohérence en prenant appui sur les besoins de l'équipe
  - mener un entretien de recadrage tout en donnant un feedback positif
  - pratiquer le codéveloppement dans l'analyse des freins, être force de proposition sur des alternatives / solutions
  - favoriser l'humain en fédérant le collectif
- ▶ Mises en situation sur des cas concrets

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Etude de cas - Retours d'expérience - Jeux de rôle - Mises en situation - Exercices pratiques pour prendre conscience de son mode de fonctionnement - Analyses de pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 1359

2 jours

Durée 14h

Paris 7, 8 sept. 2020  
Paris 6, 7 sept. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Être en position d'animation d'équipe

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Chefs de pôle
- Chefs de service
- Personnels d'encadrement

### Intervenant(s)

- **Karine Boiteau**, docteur en sciences de gestion, consultante en ressources humaines et management
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH





## Travailler ensemble : partager un sens commun du travail

Réf : 1292

### OBJECTIFS

- ▶ Comprendre les enjeux de la communication liée au travail
- ▶ Développer un cadre transactionnel propice à une collaboration efficace
- ▶ Construire un dessein commun et partagé autour de l'activité professionnelle
- ▶ Identifier les préalables à une relation efficace entre les parties prenantes
- ▶ Connaître les différents registres de la communication compréhensive

### PROGRAMME

- ▶ Travailler : de quoi parle-t-on ?
  - le métier, la profession, l'activité, une pratique
  - le style et le genre professionnel
  - le travail prescrit et le travail réel
  - les dimensions personnelle, interpersonnelle, transpersonnelle et impersonnelle du métier
  - l'intercommunication
- ▶ Identifier son contexte de travail et analyser son activité
  - autodiagnostic de sa situation et de son rapport au collectif de travail
  - le profil de son organisation et des comportements professionnels
  - travailler ensemble : points forts et axes d'amélioration
- ▶ Cas pratique en sous groupe : simulation d'une situation de travail en équipe pour atteindre un objectif partagé
- ▶ Les enjeux de la communication dans un contexte professionnel
  - les obstacles à la communication compréhensive
  - les approches managériales
  - les différents registres de la communication compréhensive
- ▶ Cas pratique : réflexion centrée sur son positionnement dans l'équipe, sur ses modalités d'agir ensemble, et son approche relationnelle
- ▶ L'espace de travail transactionnel
  - analyse des espaces d'échange dans son contexte professionnel
  - les temps d'échange à mettre en place à l'hôpital
- ▶ Le travail en équipe
  - les théories de l'engagement et de la motivation
  - comprendre ce qui pousse un professionnel à agir
  - les évolutions actuelles : les attentes en termes d'autonomie et leurs risques
    - l'affaiblissement de la réciprocité
    - la perte du sentiment d'obligation à l'égard des autres
    - la négligence du destin collectif
    - la moindre implication dans les relations interprofessionnelles
  - l'émergence du sens commun du travail
  - le partage de l'intentionnalité d'agir : comment y parvenir ?

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Une double approche théorique et pratique - Des réflexions de groupe guidées par l'intervenant - Une mise en situation à partir d'exemples de terrain

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 14h

Paris 11, 12 mars 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Personnels d'encadrement
- Tout professionnels

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, consultant en ressources humaines au CNEH diplômé en psychologie du travail
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH



NOUVEAU

## Préparer son départ à la retraite

Réf : 1618



### OBJECTIFS

- ▶ Aborder la retraite avec quiétude, identifier les changements liés à la retraite
- ▶ Être sensibilisé à l'importance de définir ses objectifs et son projet de vie à venir
- ▶ Déterminer ses besoins pour se projeter de façon sereine à la retraite
- ▶ Préparer sa retraite au niveau santé

### PROGRAMME

- ▶ Avant tout...
  - Perception de sa retraite
  - Les enjeux pour l'établissement/pour l'agent
- ▶ Retroplanning
  - Quelques repères administratifs
  - Que faire 1 an avant son départ
  - Les bonnes pratiques
- ▶ Les principaux changements inhérents à la retraite
  - Les changements physiques, relationnels, organisationnels
  - La fin de l'activité : le départ, les étapes du deuil
- ▶ Histoire de vie
  - Faire le point sur ma carrière : les temps forts
  - Les qualités et compétences acquises et utiles durant la retraite
  - Lister ses réussites
- ▶ Réalisation de son "IKIGAI" retraite
  - Reprendre les qualités et identifier mes besoins
  - Déterminer mes centres d'intérêts
  - Connaître mes ressources et mes compétences
  - Enumérer mes valeurs, mes passions, envies, loisirs
- ▶ Construire mon nouveau projet de vie
  - Explorer collectivement les pistes envisagées : utilité du bénévolat, maintenir et développer un réseau social
- ▶ Mise en route
  - Ligne du temps : noter les objectifs sur 6 mois
  - Répertorier les ressources de son environnement, les étapes, les moyens, les freins
  - Les bonnes adresses/création d'un groupe WhatsApp d'entraide

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Méthode expositive pour les apports théoriques notamment les démarches administratives - Méthode active en créant sa ligne de vie professionnelle (compétences acquises, mobilité interne) et son Ikigai (valeurs, besoins, qualité, etc.) - Méthode expérientielle lors de partage d'expérience et d'atelier de co développement

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes - Feed back en début de session, évaluation à chaud : 3 mots clés - Synthèse des évaluations individuelles, questionnaire d'évaluation à chaud

### FORMATION(S) COMPLEMENTAIRE(S)

319 - La retraite du fonctionnaire hospitalier

Durée 14h

Paris 16, 17 mars 2021  
Paris 22, 23 juin 2021  
Paris 14, 15 oct. 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Agents en retraite dans l'année ou la suivante

### Intervenant(s)

- **Sophie Maretto**, psychologue clinicienne - coach certifiée et formatrice experte au CNEH



RETROUVEZ  
TOUTES NOS FORMATIONS  
SUR LE SITE DU CNEH  
[WWW.CNEH.FR](http://WWW.CNEH.FR)



# LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Un dispositif de formations sur les RPS qui porte sur 2 approches :

1. Prévention des RPS : que sont les RPS ?
2. Actions sur les RPS identifiés : Agir pour la prévention et le traitement des RPS



CONTACT

**Séverine Herte**, directrice du pôle Ressources Humaines du CNEH  
severine.herte@cneh.fr - 01 41 17 15 46

## Réaliser un diagnostic et un plan de prévention des risques psychosociaux

6 jours de formation-action sur site client

Réf : 1077



### OBJECTIFS

- Réaliser un diagnostic et un plan d'actions des risques psychosociaux dans son établissement ou son service

### PROGRAMME

- Les risques psychosociaux et leurs spécificités
  - le lien entre travail et santé, le bien-être au travail
  - l'apparition de la notion de risque psychosocial
  - les catégories : stress, violence, harcèlement au travail
  - les principaux modèles de compréhension des RPS
  - les facteurs de risques et les ressources de l'organisation
  - les effets sur l'organisation, les personnes et les collectifs de travail
- L'élaboration d'un projet de prévention
  - les principes européens de prévention et leur hiérarchie
  - les trois niveaux de prévention : primaire, secondaire et tertiaire
  - les grandes lignes d'une démarche de prévention, les préconisations de l'INRS et de l'ANACT
  - les outils de veille et de repérage des risques : tableau de bord d'indicateurs, cartographie des risques, auto et hétéro diagnostics, enquête quantitative, diagnostic qualitatif
  - les indicateurs incontournables : taux d'absentéisme pour raisons de santé, taux de rotation des agents, taux de visite sur demande au médecin de prévention, taux d'actes de violence
  - synthèse des démarches et outils mis à disposition par le FNP, le projet Clarté et l'étude ORSOSA, ainsi que du guide méthodologique du groupe de travail inter-fonctions publiques
  - le document unique
  - les acteurs de la prévention, leur rôle dans la mobilisation et la mise en place d'un plan de prévention des RPS
- Atelier-projet : préparation d'un diagnostic et/ou du plan d'actions personnalisé
  - méthodologie de la conduite de projet
  - échanges sur les freins et réticences à la mise en œuvre d'une démarche
  - construction collective d'un argumentaire permettant de répondre aux objections et de convaincre chaque catégorie d'acteurs
  - élaboration de la feuille de route
  - choix de l'enquête par questionnaire
  - élaboration du plan d'actions de mobilisation
- Atelier-projet : restitution des premières réalisations
  - présentation de son action, des effets produits et des difficultés rencontrées
  - présentation des résultats de l'enquête et/ou du plan de prévention
  - analyse collective des pratiques, axes d'amélioration et points de vigilance

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience - Mises en situation - Test de positionnement - Grilles d'analyse - Un accompagnement personnalisé et sur-mesure à la réalisation du projet institutionnel bénéficiant d'un tutorat à distance par un consultant CNEH pour la réalisation du projet de prévention

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- En début de formation : cadrage - Au cours de l'accompagnement : points d'étape - A distance : suivi du projet et conseils méthodologiques - En fin de session : mesure de l'atteinte des objectifs et de la satisfaction, questionnaire d'évaluation

### Formation en établissement et sur-mesure

Renseignements

Florence Desrayaud, assistante  
florence.desrayaud@cneh.fr

### Prérequis

Avoir suivi une module de sensibilisation aux RPS

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Chefs de pôle
- Médecins du travail
- Référents prévention
- Membres du CHSCT
- Comité de pilotage interne RPS

### Intervenant(s)

- **Séverine Herte**, directrice du pôle Ressources Humaines au CNEH
- **Karine Boiteau**, docteur en sciences de gestion, consultante en ressources humaines et management
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH





## Agir et prévenir les risques psychosociaux

Réf : 1075

### OBJECTIFS

- ▶ Identifier les différents types de risques psychosociaux et leurs impacts sur la santé
- ▶ S'approprier un langage commun en matière de RPS
- ▶ Identifier les acteurs de la prévention
- ▶ Repérer comment agir, pour soi et pour les autres

### PROGRAMME

- ▶ Les risques psychosociaux : de quoi parle-t-on ?
  - les notions de santé et de travail, leurs liens
  - la terminologie des risques psychosociaux : stress, harcèlement (moral, sexuel), violence au travail (interne et externe), burn-out, souffrance au travail
  - les causes et les symptômes des risques psychosociaux liés au travail
  - focus : le stress, ses manifestations et ses effets
- ▶ Pourquoi s'engager dans une démarche de prévention ?
  - les enjeux économiques et sociaux de la santé au travail
  - le cadre réglementaire et conventionnel
  - les enjeux pour les établissements hospitaliers et pour les usagers
  - les différents niveaux de la prévention
  - le plan de prévention des risques psychosociaux
- ▶ Quelles conditions réunir pour agir sur les risques psychosociaux ?
  - les acteurs internes et externes participant à la prévention
    - leurs prérogatives
    - leurs rôles et attentes
  - les leviers d'action et les conditions de réussite d'un projet RPS

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience - Mises en situation - Grille d'analyse - Utilisation de séquences vidéo à des fins d'analyse des situations de travail (INRS/ANACT)

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

SUR SITE

## Mettre en oeuvre une démarche de prévention des risques psychosociaux

### OBJECTIFS

- ▶ Se positionner en tant qu'encadrant dans une démarche de prévention des RPS
- ▶ Acquérir des méthodes et outils opérationnels pour déployer une démarche de prévention des RPS
- ▶ Inscrire la démarche de prévention des RPS dans une dynamique de qualité de vie au travail

### PROGRAMME

- ▶ La prévention des risques psychosociaux
  - définition et enjeux : le bien-être, le harcèlement, le stress, la violence, etc.
- ▶ Le rôle et les missions du personnel d'encadrement dans une démarche de prévention des RPS
- ▶ Comprendre les problématiques du manager et les RPS liés au management
  - mieux comprendre la réalité du management aujourd'hui
  - déchiffrer l'évolution du monde du travail dans le secteur sanitaire et médico-social et ses impacts sur le management
- ▶ Les liens entre management et santé psychique
  - l'impact du management sur le mental des salariés
  - le management, source de souffrance mais aussi de bien-être au travail
  - la place incontournable du manager dans la prévention des RPS
- ▶ Les situations problématiques auxquelles est confronté le manager au sein de son équipe
  - les problèmes relationnels : problème de communication, conflit, harcèlement
  - l'émergence de conduites addictives : consommation de psychotropes
- ▶ L'étude des comportements
  - les différents modes de management, les personnalités des managers et leurs impacts
  - les différents types de comportements des salariés
- ▶ Développer une posture réflexive sur les situations rencontrées
  - l'analyse des expériences professionnelles : devenir analyste de sa pratique
  - l'analyse de sa pratique managériale
  - les attitudes managériales favorisant le bien-être au travail
- ▶ L'identification d'une situation à risque
  - l'analyse des cas concrets des participants
- ▶ Les facteurs à l'origine des RPS et leurs impacts sur l'organisation du travail et la santé des professionnels
- ▶ Les démarches préconisées par l'ANACT et l'INRS
- ▶ Les indicateurs d'alerte
- ▶ L'élaboration, le suivi et l'évaluation d'actions de prévention collectives

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience - Mises en situation - Grille d'analyse

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Mise à disposition d'outils de diagnostic

Durée 7h

Paris	21 sept. 2020
Paris	10 sept. 2021
Tarif adhérents	495 €
Tarif non-adhérents	545 €
<i>Déjeuner inclus</i>	

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Chefs de pôle
- Personnels d'encadrement
- Médecins du travail
- Psychologues du travail
- Ergonomes, préventeurs
- Membres du CHSCT

### Intervenant(s)

- **Karine Boiteau**, docteur en sciences de gestion, consultante en ressources humaines et management
- **Marie Bruguilles**, consultante en ressources humaines au CNEH

Réf : 1346



### Formation en établissement et sur-mesure

Renseignements  
Florence Desrayaud, assistante  
florence.desrayaud@cneh.fr

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels d'encadrement

### Intervenant(s)

- **Karine Boiteau**, docteur en sciences de gestion, consultante en ressources humaines et management
- **Marie Bruguilles**, consultante en ressources humaines au CNEH

# Les bonnes pratiques managériales face à la souffrance d'un agent

## Prévention, détection, alerte, soutien, action

Réf : 1349

2 jours

### OBJECTIFS

- Comprendre les déterminants de la souffrance au travail
- Identifier les situations managériales et/ou de gestion, pathogènes et protectrices
- Mettre en place un management davantage centré sur la personne
- Agir face à un agent en souffrance

### PROGRAMME

- Souffrance au travail : de quoi parle-t-on ?
  - les risques psychosociaux en général
  - focus sur la souffrance au travail
- Les facteurs de la souffrance au travail liés
  - à l'organisation du travail
  - au travail prescrit
  - aux relations de travail
  - à l'environnement
  - au contexte socio-économique
- Comment agir sur la souffrance au travail ?
  - les 3 niveaux de prévention
  - l'approche individuelle
  - l'approche collective
- Les éléments de psychopathologie de la souffrance au travail
  - les formes de décompensation psychique
  - les pathologies de surcharge
  - les formes de décompensation somatique
  - les formes de dépression et de risque de passage à l'acte suicidaire
- Les liens entre organisation, management et souffrance au travail
  - les méthodes de management pathogènes
  - les méthodes de management protectrices
  - le rôle de l'organisation du travail face aux situations pathogènes
- Les bonnes pratiques managériales face à la souffrance au travail d'un agent
  - les acteurs concernés
  - les actions de prévention du management de proximité
  - le repérage de la souffrance au travail
  - l'information et l'alerte
  - la mise en œuvre du soutien
  - les actions managériales
- Étude de cas issu d'un établissement de santé
- Atelier pratique utilisant la méthode pédagogique innovante REX à partir d'une situation de souffrance au travail amenée par un participant

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Etudes de cas : le repérage de la souffrance d'un agent - Jeux de rôle - Mise en situation - Ateliers pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 14h

Paris 10, 11 sept. 2020

Paris 20, 21 sept. 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Chefs de pôle
- Personnels d'encadrement

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, consultant en ressources humaines au CNEH diplômé en psychologie du travail
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH

# Agir contre les discriminations et le harcèlement au travail

### OBJECTIFS

- Mieux appréhender les enjeux de la lutte contre les discriminations et le harcèlement au travail
- Maîtriser le vocabulaire, le cadre réglementaire et avoir un socle commun de connaissances
- Prévenir les situations de discrimination et de harcèlement dans la fonction publique hospitalière
- Appréhender les moyens d'action

### PROGRAMME

- Contexte et enjeux de la lutte contre les discriminations et le harcèlement au travail
  - la définition de la discrimination, du harcèlement au travail et des termes associés
  - le contexte réglementaire (à jour de la circulaire du 9 mars 2018 relative à la lutte contre les violences sexuelles et sexistes dans la fonction publique)
  - les enjeux dans la fonction publique hospitalière
  - les modalités d'expression des discriminations : recrutement, gestion de la carrière, égalité professionnelle, situation de handicap, etc.
  - les modalités d'expression du harcèlement
- Autodiagnostic de ses pratiques managériales
  - test de positionnement (questionnaire d'auto-évaluation)
- La mesure des discriminations et des situations de harcèlement comme préalable à l'action
  - l'état des lieux de la politique institutionnelle de lutte contre les discriminations et le harcèlement
  - les outils de mesure
  - le baromètre sur la perception des discriminations au travail
- Les moyens de prévention et d'action
  - le rôle du service des ressources humaines
  - le rôle de l'encadrement
  - le plan d'actions et de prévention
  - la place du dialogue social sur les questions de non-discrimination et de non-harcèlement
  - atelier 1 : mettre en place un plan d'actions de lutte contre les discriminations et le harcèlement au travail
  - atelier 2 : élaboration d'une charte contre les discriminations et le harcèlement au travail

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Un panorama de la réglementation à jour des dernières actualités - Etude de cas : les modalités d'expression des discriminations - Jeux de rôle - Atelier pratique : mettre en place un plan d'actions de lutte contre les discriminations et le harcèlement au travail - Atelier pratique : élaboration d'une charte contre les discriminations et le harcèlement au travail

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Des fiches pratiques pour faciliter la mise en œuvre de retour sur le terrain

Réf : 1355

1 jour

Durée 7h

Paris 18 déc. 2020

Paris 26 mars 2021

Paris 9 déc. 2021

Tarif adhérents 495 €

Tarif non-adhérents 545 €

Déjeuner inclus

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs des soins
- Chefs de pôle
- Personnels d'encadrement
- Représentants du personnel

### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, consultant en ressources humaines au CNEH diplômé en psychologie du travail





SUR SITE

## Mettre à distance sa souffrance au travail et aller mieux

### Parvenir à une meilleure compréhension de sa souffrance au travail et des situations en cause afin de prendre du recul

Réf : 1248



#### Formation en établissement et sur-mesure

Renseignements  
Florence Desrayaud, assistante  
florence.desrayaud@cneh.fr

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Tout public

#### Intervenant(s)

- **Arnaud Peiret**, consultant en ressources humaines au CNEH diplômé en psychologie du travail

#### OBJECTIFS

- ▶ Comprendre les contraintes individuelles, collectives et organisationnelles auxquelles les professionnels sont confrontés
- ▶ Repérer les mécanismes et situations responsables de la souffrance au travail
- ▶ Identifier les risques psychosociaux et leurs conséquences sur la santé des agents
- ▶ Mettre des mots sur les difficultés rencontrées afin de faciliter la mise à distance
- ▶ Trouver des leviers d'actions pour aller mieux

#### PROGRAMME

- ▶ Les risques psychosociaux : de quoi parle-t-on ?
  - un panorama de la réglementation
  - les obligations de l'employeur
  - la définition de la souffrance au travail et des notions liées
- ▶ L'analyse des facteurs de souffrance au travail
  - les contraintes collectives
  - les contraintes individuelles
  - les contraintes organisationnelles
  - le mécanisme de la souffrance au travail
- ▶ L'analyse des causes de la souffrance au travail à partir des situations vécues
  - la description des situations rencontrées
  - un travail d'élaboration et de recherche de sens
  - la conciliation entre temps personnel et temps professionnel
  - la décharge émotionnelle du vécu
- ▶ Développement personnel et élaboration de pistes d'actions
  - l'identification de ses moteurs et de ses freins
  - l'analyse de ses forces
  - ses modalités de communication
  - l'identification des situations en cause et recherche de stratégies et/ou comportements protecteurs
  - quelles stratégies pour faire face, pour se protéger, pour agir ?
  - les outils utilisables par les professionnels

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Analyse des pratiques professionnelles - Atelier de co-développement (CODEV)

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## Violence et agressivité à l'hôpital Sécuriser l'exercice professionnel et la prise en charge des usagers

Réf : 1289



### Formation en établissement et sur-mesure

Renseignements  
Florence Desrayaud, assistante  
florence.desrayaud@cneh.fr

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Personnels d'encadrement
- Personnels soignants
- Personnels en contact avec les usagers

### Intervenant(s)

- Un expert en négociation, ancien membre du GIGN

### Selon les sessions

- Un cadre de santé
- Un cadre supérieur de santé
- Un médecin psychiatre

### OBJECTIFS

- ▶ Reconnaître les différents niveaux d'agressivité dans les comportements
- ▶ Identifier et comprendre les différentes situations de violence et d'agressivité rencontrées dans un établissement de santé
- ▶ Développer des compétences individuelles et collectives afin de faire face aux situations d'agressivité ou de violence
- ▶ Mettre en œuvre la méthode de gestion de la violence pas à pas et restaurer le dialogue
- ▶ Acquérir des techniques défensives de protection simples permettant de se protéger et de sécuriser l'accueil des usagers

### PROGRAMME

- ▶ Le phénomène de violence et son apparition
  - les différentes formes d'expression de l'agressivité et de la violence au sein d'un établissement de santé : l'escalade du comportement agressif
  - la catégorisation des différentes situations d'agressivité et de violence
  - identifier le mécanisme d'expression de la violence et de l'agressivité : stress et comportement inadapté (les 5 niveaux du comportement agressif)
  - repérer les situations professionnelles et/ou les prises en charge à risque
  - évaluer le potentiel de danger d'une situation
  - la prise de conscience des éléments déclencheurs d'une situation d'agressivité
    - indisponibilité des soignants
    - attente du patient
    - besoin d'information, etc.
  - les pathologies psychiatriques et/ou les expériences de vie facilitant l'émergence de situations de violence : éléments de psychopathologie
  - le contexte type : heure, sexe, âge, types de prise en charge, organisation du service, pathologies, mode relationnel, etc.
- ▶ Le développement des compétences individuelles et collectives pour faire face aux situations d'agressivité et de violence
  - le contexte émotionnel chez le professionnel et le patient : gestion du stress, comportements inadaptés
  - les attitudes de prévention et d'anticipation : les 3 règles à respecter, le langage corporel
  - évaluer la dangerosité d'une prise en charge : utilisation d'un outil de prédiction du passage à l'acte
  - le plan d'actions à mettre en place face à un usager agressif
  - les modalités relationnelles à mettre en œuvre
  - le processus de "désescalade"
- ▶ Atelier 1
  - l'évaluation du potentiel de dangerosité : auto-diagnostic de la dangerosité
  - les bonnes attitudes et postures
  - la sécurisation et la mise en protection
  - le plan d'actions de gestion d'une situation d'agressivité (« les 8 A »)
- ▶ Atelier 2
  - application des principales techniques corporelles de gestion et de mise en protection à partir de situations réelles
  - débriefing collectif, étape clé du processus réflexif (techniques de simulation)
  - jeux de rôle
    - expérimentation des issues favorables et défavorables
    - mise en application des techniques relationnelles et des gestes techniques

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Jeux de rôle - Ateliers pratiques (cf programme)

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- La boîte à outils « Gestion de la violence » pour faciliter la mise en application de retour sur le terrain
- Un formateur ancien négociateur du GIGN
- Une approche globale : techniques relationnelles de "désescalade" et techniques défensives de protection
- Des fiches outils pratiques
- Une intervention en binôme le deuxième jour afin d'optimiser les temps de pratique



NOUVEAU

## Le management et la gestion RH dans un contexte post-crise

### Accompagner ses équipes et anticiper la reprise de l'activité



Réf : 1604

#### OBJECTIFS

- ▶ Identifier des savoirs et des savoir-faire lors d'une situation de crise
- ▶ Connaître les outils de veille, d'anticipation, d'analyse, de prévention et de gestion de la crise
- ▶ Construire une stratégie de communication post-crise
- ▶ Informer, communiquer et négocier en contexte de crise et post-crise et mettre en oeuvre le plan de communication
- ▶ Mettre en oeuvre le plan d'accompagnement et d'actions après la crise
- ▶ Mobiliser l'ensemble des professionnels à la sortie de la crise

#### PROGRAMME

- ▶ Le nécessaire espace d'échange autour de la crise, de sa gestion à ses impacts
  - la verbalisation collective en lien avec la situation de crise
  - le repérage des équipes ou des professionnels en souffrance
  - la mise à plat émotionnelle et l'inventaire factuel partagé de la crise
  - les déterminants de la résilience
- ▶ La phase post-crise et la reconstruction
  - l'élaboration du plan de soutien et d'accompagnement de fin et de sortie de crise
  - la communication de fin de crise
  - l'analyse de l'évènement et l'état des lieux de la gestion et de l'impact de la crise au différents niveaux : organisationnel, informationnel, social, financier, humain, qualité des soins, etc.
  - la mise en place de la mémoire de l'évènement
  - l'analyse des risques et la constitution du socle de connaissances
- ▶ Les composants de la gestion post crise
  - les trois temps : court terme, moyen terme, long terme
  - le soutien des professionnels impliqués
    - l'accueil
    - l'assistance matérielle et l'organisation logistique
    - l'information et le soutien administratif
    - le soutien médico psychologique
- ▶ L'évaluation des conséquences et des dommages
  - les procédures d'évaluation et le recueil des données
- ▶ Le retour progressif à un fonctionnement normal et la mise en place des mesures de transformations et d'adaptation
  - la mise en oeuvre du plan de continuité d'activité
  - le retour d'expérience
  - le management de proximité post-crise

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Jeux de rôle - Mise en situation - Ateliers pratiques

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ En début de formation : tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - En cours de formation : évaluation régulière des acquisitions sous forme de quiz - En fin de formation : tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 14h

Paris 4, 5 févr. 2021  
Paris 9, 10 sept. 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Directeurs fonctionnels
- Cadres administratifs
- Cadres supérieur de santé
- Cadres de santé
- Personnels en charge d'une équipe

#### Intervenant(s)

- **Anaud Peiret**, consultant en ressources humaines au CNEH diplômé en psychologie du travail

NOUVEAU

## Le Harcèlement moral et sexuel dans la FPH



Réf : 1589

#### OBJECTIFS

- ▶ Identifier et comprendre ce qu'est le harcèlement moral et le harcèlement sexuel ainsi que les différentes formes de comportements hostiles et de violence dans la vie professionnelle
- ▶ Connaître le cadre légal et les risques disciplinaires et pénaux encourus

#### PROGRAMME

- ▶ Définitions légales du harcèlement moral et du harcèlement sexuel
  - quand peut-on qualifier un délit de harcèlement moral et de harcèlement sexuel ?
  - comment caractériser le harcèlement : répétition du phénomène, intentionnalité, mots ou comportements disqualifiant à connotations sexistes, etc.
- ▶ Obligations, responsabilités et champ d'action des différents acteurs : employeur, médecin du travail, RH, manager, etc.
  - les précautions à prendre dans l'utilisation du terme "harcèlement"
- ▶ Distinguer les différents types de harcèlement afin de le diagnostiquer : individuel, horizontal, organisationnel, institutionnel, etc.
  - dans quelles situations peut-on parler de harcèlement moral individuel : exemples de situations types et de profils types de harceleurs
- ▶ Mener un entretien avec un salarié qui se dit harcelé
  - les étapes de l'entretien
  - les attitudes à adopter face à la personne : neutralité, distance, attitude facilitante, etc.
  - les questions à poser
  - comment déterminer s'il s'agit d'un cas de harcèlement
  - les solutions mises en oeuvre pour "extraire" la personne de la situation en attendant les résultats de l'enquête
- ▶ Sensibiliser les managers à la prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel
  - comment associer et impliquer les managers dans votre démarche de prévention
  - les conseils à leur donner sur leur posture managériale

Durée 14h

Paris 1<sup>er</sup>, 2 juil. 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

Déjeuner inclus

#### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

#### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

#### Public concerné

- Directeurs des ressources humaines
- Personnels du service des ressources humaines
- Encadrement

#### Intervenant(s)

- **Aline Lopez**, consultante formatrice, experte CNEH

#### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Etudes de jurisprudence - Mises en situation - Test de connaissances

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table, recueil des attentes des participants - Bilan des acquis en fin de journée - Synthèse des évaluations individuelles, questionnaire d'évaluation à chaud

NOUVEAU

## Gérer son stress pour prévenir l'épuisement professionnel

Réf : 1620



### OBJECTIFS

- Comprendre et évaluer les mécanismes généraux du stress afin de pouvoir les repérer et les identifier au mieux dans ses propres situations professionnelles
- Faire la distinction entre stress et stressors afin de trouver la stratégie et les outils adaptés
- Acquérir des outils de lecture afin d'évaluer la nature et le niveau de stress
- Expérimenter différents outils afin de savoir les utiliser dans un contexte professionnel
- Prévenir les situations de stress : apprendre à repérer les signes précurseurs du stress afin de les enrayer
- Avoir une réflexion globale d'adaptation aux stressors et de changements pour définir une stratégie

### PROGRAMME

- Repérage des comportements et stratégies actuelles des stagiaires dans des situations professionnelles stressantes
  - autodiagnostic, analyse des besoins et définition d'un objectif personnel concret
- Les mécanismes, les signaux et les effets du stress (positif, négatif)
  - éclairage sur la notion de risque psychosocial : épuisement moral et burn out
- Savoir repérer le stress, distinguer les causes et les conséquences sur la santé physique et mentale
  - apprendre à dépister le stress, les premiers signaux
  - comment alerter pour soi et les autres ?
  - analyser les causes professionnelles et trouver un terrain d'adaptation
  - trouver des stratégies adéquates
  - les techniques de détente
  - le travail sur les émotions
  - s'écouter et se faire confiance
  - la prise de distance et de recul
- Les nouveaux outils de gestion du stress : « le coping »
  - les axes de travail pour prévenir le stress : la communication, la gestion du temps, la gestion des conflits, l'organisation, l'adaptation au changement
  - les techniques issues des neurosciences et notamment l'intelligence émotionnelle

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Méthode expositive pour les apports théoriques - Vidéo explicative - Méthode active avec l'évaluation de son stress : passation d'échelle du stress, reconnaître les signaux de son stress - Séances de relaxation, visualisation - Méthode de découverte ou expérientielle lors des échanges sur les situations de stress vécues et atelier de co-développement en partant d'une situation vécue

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table, recueil des attentes des participants - REX de la journée précédente - Synthèse des évaluations individuelles, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 14h

Paris 22, 23 avr. 2021  
Paris 26, 27 oct. 2021

Tarif adhérents 990 €

Tarif non-adhérents 1 090 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Tout public

### Intervenant(s)

- Sophie Maretto**,  
psychologue clinicienne, coach certifiée et formatrice experte au CNEH
- Marie Brugeilles**,  
consultante en ressources humaines au CNEH





## Appréhender le métier de secrétaire médicale

Réf : 1368

### OBJECTIFS

- Comprendre les différents facteurs d'évolution du métier de secrétaire médicale et leurs impacts
- Appréhender les missions et le positionnement de la secrétaire médicale dans le service, le pôle et dans l'institution
- Connaître le cadre juridique de son exercice professionnel, les responsabilités et les risques encourus
- Identifier et maîtriser la terminologie médicale pour mieux communiquer avec les différents acteurs

### PROGRAMME

- Le statut et les obligations de la secrétaire médicale en établissement public de santé
  - le statut applicable à la secrétaire médicale
  - les obligations nées de la participation au service public : la continuité, l'égalité, la neutralité, l'adaptabilité
  - les obligations nées de l'appartenance à la fonction publique hospitalière : le secret, la réserve, la discrétion professionnelle, le désintéressement
- Appréhender les droits fondamentaux du patient pris en charge
- Les droits du patient et le métier de secrétaire médicale
  - le respect de la personne prise en charge
  - la gestion du libre choix du patient
  - le respect du droit à l'information (administrative et financière)
  - le respect de la confidentialité dans la relation patient/secrétaire médicale
- Les droits du patient et le métier de secrétaire médicale (suite)
  - la notion de secret professionnel, son étendue et ses limites
  - les implications pratiques de la protection de la confidentialité
  - les modalités de partage des informations secrètes au sein de l'établissement de santé et avec les acteurs extérieurs : les demandes d'information internes et externes, les relations avec la famille, le téléphone, le courrier, la transmission des résultats, etc.
  - les relations avec les tiers : organismes de Sécurité sociale, police, compagnies d'assurances, employeur, etc.
  - le secret professionnel et les nouvelles technologies : fax, e-mail, dossier électronique, signature électronique, le positionnement de la CNIL
- Les missions et prérequis du métier
  - fiche métier-fiche de poste (exercice)
  - l'accueil du patient et de sa famille
  - la collaboration avec les médecins
  - la polyvalence
  - la gestion du dossier patient et des tâches administratives
  - le DMP, le dossier patient informatisé
  - la durée de conservation des dossiers médicaux
- Comprendre et intégrer les principales évolutions du métier
  - la maîtrise des écrits professionnels, la vérification de la cohérence des données lors de l'utilisation de la reconnaissance vocale
  - la saisie des courriers au fil de l'eau (lettre de liaison Loi Touraine)
  - l'utilisation de la boîte mail (ordonnances et codes RPPS)
  - la dictée numérique et la reconnaissance vocale
  - l'évolution de l'utilisation du téléphone pour la confirmation des rendez-vous
  - l'utilisation des mails
  - le guichet unique (pré-admission par les secrétaires médicales, saisie du codage des actes)
  - le respect du délai et de la réglementation du traitement des demandes de communication du dossier patient
- Clarifier les bases du vocabulaire médical
  - les origines du vocabulaire médical, étymologie
  - le décryptage du mot médical : les unités de sens (préfixes, suffixes, radicaux)
  - l'écriture et l'analyse de courriers médicaux
  - les sigles et les acronymes
  - l'identification des mots clés par spécialité
  - mise en pratique : exercices de terminologie (quiz, mots croisés, croquis à compléter)
- Les métiers médicaux et paramédicaux passerelles pour l'AMA
  - leurs spécificités
  - leurs fonctions

Durée 35h

Paris 22, 23 oct. 2020  
et 16, 17, 18 nov. 2020

Paris 26, 27 mai 2021  
et 28, 29, 30 juin 2021

Tarif adhérents 2 725 €  
Tarif non-adhérents 2 990 €

*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Secrétaires médicales
- AMA
- Adjoints administratifs

### Intervenant(s)

- Séverine Herte**, directrice du pôle Ressources Humaines au CNEH
- Isabelle Génot-Pok**, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- Martine Daigneau-Guérinée**, consultante formatrice, experte CNEH, ancienne coordinatrice de secrétariats médicaux

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Étude de cas - Retours d'expérience - Mise en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud



# Manager des secrétariats médicaux

Réf : 1063



## OBJECTIFS

- Comprendre les spécificités du management des secrétariats médicaux
- Encadrer l'équipe des secrétaires médicales
- Organiser, coordonner et superviser le travail des secrétariats médicaux

## PROGRAMME

- La fonction de coordinatrice ou de référente des secrétaires médicales
  - le rôle et les responsabilités
  - les missions et activités
  - le positionnement institutionnel
- Les projets stratégiques des établissements et leurs déclinaisons au niveau des secrétariats médicaux
  - les attentes des directions vis-à-vis des coordinatrices des secrétaires médicales
  - les évolutions de l'environnement économique, technique et réglementaire et les impacts sur le métier d'assistante médico-administrative
  - l'organisation générale des secrétariats médicaux
  - la coordination des tâches
  - la conception, la mise en œuvre et le suivi de projet
  - l'organisation de la relation avec les usagers
  - la gestion de l'information et de la communication
- Le management d'une équipe de secrétaires médicales
  - l'évaluation du travail
  - la formation et le développement des compétences
  - l'élaboration et la gestion des plannings
  - l'analyse et l'optimisation des processus
  - la conduite du changement
- L'amélioration de ses aptitudes managériales
  - les fonctions du manager
  - les outils du manager d'équipe
  - le management par la qualité
  - le management des personnes et des équipes

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Etude de cas - Retours d'expérience - Mise en situation - Diagnostic managérial - Un travail approfondi sur les missions et activités des secrétaires médicales

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## LES PLUS

- Des témoignages de l'experte avec plus de 30 ans d'expériences dans les secrétariats médicaux

Durée 21h

Paris 31 mai et 1<sup>er</sup>, 2 juin 2021

Tarif adhérents 1 485 €

Tarif non-adhérents 1 645 €

Déjeuner inclus

## Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

## Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

## Public concerné

- Responsables, référents, coordinateurs et encadrants des secrétariats médicaux

## Intervenant(s)

- **Séverine Herte**, directrice du pôle Ressources Humaines du CNEH
- **Martine Daigneau-Guéritée**, consultante formatrice, experte CNEH, ancienne coordinatrice des secrétaires médicales



Coordinateur(trice)  
de secrétariats médicaux p.24





## Améliorer ses écrits professionnels

Réf : 343

2 jours

### OBJECTIFS

- Améliorer la qualité et l'efficacité de la prise de notes, des comptes-rendus et des procès-verbaux de réunions et de la correspondance administrative, de manière à contribuer à la bonne circulation de l'information

### PROGRAMME

- Apports théoriques
  - les outils de base de l'expression écrite
  - la situation de communication et son contexte
  - le choix du type d'écrit le plus approprié
  - la synthèse des idées en un plan révélateur du contenu
  - le style professionnel et le style administratif
  - la présentation du document écrit
  - l'évaluation de la pertinence de ses propres écrits
- Apports méthodologiques
  - La prise de notes
    - l'écoute active et l'impartialité
    - le passage de l'oral à l'écrit
    - la mise en page des notes
    - l'analyse des informations et leur hiérarchie
    - la synthèse des informations : mots clés, abréviations, reformulation
- Le compte-rendu et le procès-verbal
  - les caractéristiques du compte rendu
  - les différents plans pour informer
  - les caractéristiques du procès-verbal
  - le compte rendu et le procès-verbal : étude comparative
- La correspondance administrative
  - le plan type
  - les caractères communs à la présentation des lettres
  - la lettre en forme administrative
  - la lettre en forme privée

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Etudes de cas - Retours d'expérience - De nombreuses applications pratiques (Les stagiaires sont invités à se munir d'écrits professionnels qui seront retravaillés en groupe)

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Durée 14h

Paris 23, 24 nov. 2020  
Paris 1<sup>er</sup>, 2 févr. 2021Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Tout public

### Intervenant(s)

- Chantal Juan**, consultante en ressources humaines et communication, experte CNEH



## Optimiser sa gestion du temps

Réf : 342

2 jours

### OBJECTIFS

- Prendre conscience de sa relation au temps
- Identifier ses priorités pour mieux gérer son temps
- Acquérir des méthodes d'organisation du travail

### PROGRAMME

- La dimension personnelle du temps : le temps et la relation à soi
  - repérer ses vœux de temps et ses petites voix intérieures
  - identifier les bénéfices secondaires à une mauvaise gestion de son temps
  - appréhender les lois du temps
- La dimension interpersonnelle du temps : le temps et la relation aux autres
  - le temps comme culture
  - la grille de structuration du temps avec les autres
  - le temps de la communication
  - savoir dire non
- La dimension organisationnelle du temps
  - l'autopointage des activités
  - l'analyse des activités
  - la définition du poste de travail et la fiche de poste
  - le repérage et la sélection des tâches prioritaires
  - la connaissance des principes de base de la gestion du temps
  - l'identification des tâches chronophages
  - l'analyse des pertes de temps et leur gestion
- Les méthodes et les outils d'organisation
  - le repérage de son style d'organisation
  - l'optimisation du classement et du tri

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques - Retours d'expérience - Jeux de rôles - Mise en situation - Grilles d'analyse de son rapport au temps

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

### LES PLUS

- Un autodiagnostic personnalisé et des exercices pratiques
- Une formation engageante qui permet de comprendre et prendre conscience de sa relation au temps et aux autres

Durée 14h

Paris 5, 6 oct. 2020  
Paris 4, 5 oct. 2021Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Tout public

### Intervenant(s)

- Séverine Herte**, directrice du pôle Ressources Humaines du CNEH

## Optimiser l'accueil physique et téléphonique des usagers

### OBJECTIFS

- ▶ Connaître les bonnes pratiques en matière d'accueil et de communication
- ▶ Gérer une situation d'accueil physique et téléphonique
- ▶ Prendre conscience des attitudes facilitant une bonne communication

### PROGRAMME

- ▶ Éthique et valeur de l'accueil en établissement
- ▶ Le positionnement de l'hôpital
  - les valeurs du service public : adaptation au patient, accueil adapté, éthique de l'accueil
  - les droits du patient impactant l'accueil, les responsabilités dans l'accueil
- ▶ Les exigences de la certification HAS
  - les valeurs, missions et stratégies de l'établissement
  - le dispositif d'accueil du patient
- ▶ L'approche "client / fournisseur" : identification des "clients" de l'hôpital, travail sur les attentes croisées
- ▶ L'accueil, vecteur de l'image de marque
- ▶ La dimension relationnelle de l'accueil
- ▶ L'accueil téléphonique : règles, identification du correspondant et de l'objet de l'appel, recueil et transmission d'informations, écoute et techniques de reformulation, importance du langage
- ▶ Les attitudes de l'accueil physique
  - la prise de contact
  - les attitudes facilitantes : la reconnaissance de l'autre comme personne, la connaissance de ses besoins (être informé, sécurisé, etc.), la disponibilité, l'écoute et la reformulation, la réponse adaptée
  - le questionnement
  - la démarche d'accompagnement
  - la gestion du temps
- ▶ Les mécanismes de la communication
  - le processus de communication, la communication non verbale, la place de l'aspect relationnel par rapport à l'aspect technique, expliquer, faire passer une information
  - le recueil d'informations
  - l'adaptation à son interlocuteur
  - la synchronisation du verbal et du non verbal
- ▶ La gestion des situations difficiles : la réponse et la manière de répondre face à des objections, une réclamation, un interlocuteur en colère, inquiet, qui présente des difficultés d'expression, en détresse
- ▶ Les situations de crise
- ▶ La gestion des comportements agressifs
  - les facteurs déclencheurs : l'environnement, le cadre, l'attente, le silence, le manque d'information, l'inquiétude, l'exigence de l'interlocuteur, la relation des personnels à l'institution hospitalière
  - les attitudes à adopter

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience - Jeux de rôles - Mise en situation - Exercices pratiques, concrets, opérationnels

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

NOUVEAU

## Les bonnes pratiques de l'accueil téléphonique Améliorer son image et accroître la satisfaction des usagers

### OBJECTIFS

- ▶ Convaincre de l'importance de soigner les relations téléphoniques
- ▶ Communiquer les règles d'un accueil téléphonique performant
- ▶ Apporter des outils méthodologiques simples pour animer, former et mesurer en interne

### PROGRAMME

- ▶ Enjeux d'un accueil téléphonique performant "le téléphone, une fenêtre ouverte sur nos établissements de santé"
- ▶ Maîtriser l'outil téléphonique
  - la gestion du standard
  - la gestion de la messagerie
  - l'activation du renvoi d'appel
  - le transfert et la mise en attente
- ▶ Acquérir les bons réflexes de l'accueil téléphonique
  - accueillir (nombre de tentatives, réactivité du décroché, présentation)
  - écouter et repérer le besoin (identification de l'appelant, repérage du besoin)
  - apporter une solution (clarté des informations communiquées, conseil et argumentation)
  - transférer un appel, bien l'orienter
  - soigner le climat tout au long de l'appel
  - prendre congé de son interlocuteur, lui donner envie de revenir
- ▶ Mesurer, motiver pour progresser
  - les "enquêtes mystère"
  - le contrôle interne
  - les autres outils d'animation

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ▶ Apports théoriques - Retours d'expérience - Mise en situation - Jeux de rôle

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- ▶ Tour de table pour recueillir les attentes et faire le point sur les connaissances a priori - Evaluation régulière des acquisitions - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

Réf : 848

2 jours

Durée 14h

Paris 1<sup>er</sup>, 2 déc. 2020  
Paris 1<sup>er</sup>, 2 juil. 2021  
Paris 2, 3 déc. 2021

Tarif adhérents 990 €  
Tarif non-adhérents 1 090 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Tout public

### Intervenant(s)

- **Martine Daigneau-Guérinée**, consultante formatrice, experte CNEH
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH

Réf : 1619

1 jour

Durée 7h

Paris 8 févr. 2021  
Paris 14 juin 2021  
Paris 29 nov. 2021

Tarif adhérents 495 €  
Tarif non-adhérents 545 €  
*Déjeuner inclus*

### Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

### Accessibilité

Formation accessible aux publics en situation de handicap (PMR)

### Public concerné

- Standardistes
- Agents d'accueil

### Intervenant(s)

- **Martine Daigneau-Guérinée**, consultante formatrice, experte CNEH
- **Marie Brugeilles**, consultante en ressources humaines au CNEH





RETROUVEZ TOUTES NOS FORMATIONS  
SUR [WWW.CNEH.FR](http://WWW.CNEH.FR)



**CNEH** - Centre National de l'Expertise Hospitalière  
3 rue Danton 92240 Malakoff - Tél. 01 41 17 15 15

