



RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉ, DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION MANAGER D'ÉTABLISSEMENTS GÉRONTOLOGIQUES

| REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> | REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i> | REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> | |
|---|---|---|---|
| | | MODALITÉS D'ÉVALUATION | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
| <p>Bloc 1 : Management général de structures, pilotage et mise en œuvre de projets d'établissements gérontologiques</p> <p>1. Analyser des enjeux et des objectifs de développement d'établissements gérontologiques</p> <p>2. Elaborer et structurer un projet d'établissement gérontologique</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Préconiser des orientations stratégiques pour le développement de structures gérontologiques à partir d'analyses de situations, d'études d'évolutions du secteur gérontologique et de directives de directions - Etablir une cartographie des moyens humains et techniques, évaluer la qualité des infrastructures, les niveaux d'équipements pour analyser des problématiques de structures et établir des rapports - Rechercher au sein de documentations internes des données sur l'activité d'établissements gérontologiques, - Analyser des taux de remplissages en fonction des capacités d'accueil en gériatrie pour identifier des axes de développement de structures (amélioration du remplissage / besoins d'agrandissements, etc.) - Identifier des opportunités de développement d'offres et de prestations à partir d'analyses d'offre de concurrents - Définir des objectifs en termes de qualité d'accueil des résidents pour formaliser des projets de structures - Structurer des projets de soins en tenant compte des | <p>Mise en situation professionnelle Elaboration d'un projet d'établissement pour un établissement gérontologique et/ ou un service de soins à domicile</p> <p>Déroulement A partir de documents, de recherches effectuées sur le secteur et de diverses informations fournies et mises à disposition des candidats, ces derniers doivent structurer et présenter une analyse des enjeux et des problématiques d'établissements gérontologiques, les candidats doivent sélectionner les informations pertinentes pour établir et proposer un projet d'établissement pertinent et réaliste.</p> <p>Remise d'un projet d'établissement établi dans le</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Capacité à sélectionner et analyser les informations sur le contexte, l'activité, les enjeux de la structure étudiée - Capacité à identifier des enjeux de positionnement d'une structure sur le marché de la gérontologie en fonction des activités proposées - Capacité à définir des publics cibles à partir d'études de marchés et à proposer des types de prestations - Capacité à identifier et à intégrer des opportunités de positionnements à des projets de développement de structures - La qualité, le réalisme et la faisabilité du projet d'établissement présenté - L'intégration du projet de vie, d'un projet de soins et d'un projet social à un projet de développement |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>réglementations applicables, les adapter à des besoins de médicalisation, de prise en charge et de réalisation de soins pour structurer des accompagnements</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser des présentations de stratégies d'établissements à des directions et des équipes en interne | <p>cadre d'une étude de cas réalisée en présentiel (4h)</p> | <p>de structure</p> <ul style="list-style-type: none"> - La qualité de la présentation orale du projet d'établissement |
|--|---|---|---|

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>Bloc 2 : Direction administrative, économique, financière et logistique d'établissements gérontologiques et/ou de services de soins à domicile en lien avec les partenaires publics et privés</p> <p>1. Assurer la direction administrative d'un établissement gérontologique</p> <p>2. Assurer la direction financière et piloter le contrôle interne d'un établissement gérontologique</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Préparer et contrôler des dossiers de transferts de résidents dans différents établissements, contrôler le respect des procédures réglementaires (transferts, mises sous tutelles de résidents, etc.) - Superviser et contrôler des déclarations liées à des prises en charge de personnes, contrôler des déclarations réglementaires obligatoires - Mettre en place et contrôler le respect de procédures internes en lien avec l'admission, la prise en charge et le traitement de résidents et de patients - Contrôler des évolutions de réglementations, anticiper des impacts sur des exploitations et fonctionnements d'établissements - Analyser des résultats d'exploitation, analyser des niveaux de charges à partir de documents comptables, - Anticiper des évolutions de charges, établir des budgets prévisionnels d'établissements et de services en vue de les présenter à des directions - Superviser et contrôler des charges de fonctionnement et de services, identifier et anticiper des risques de dépassement de charges en lien avec des situations identifiées et/ou des projets pour construire des budgets de fonctionnement - Rechercher des possibilités de financements de projets de structures dédiées à l'accueil et l'accompagnement de personnes âgées et/ou dépendantes, établir des plans de financements | <p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Analyse de la gestion administrative et financière d'un établissement gérontologique ou d'un service de soins à domicile</p> <p>Déroulement</p> <p>A l'appui de documents comptables, de données économiques et financières issues d'un établissement, les candidats doivent analyser la gestion et rechercher d'éventuels axes d'amélioration en fonction des problèmes identifiés et/ou des opportunités. Les candidats disposent d'un temps limité après la remise des sujets pour analyser les données et rédiger leur analyse.</p> <p>Remise d'analyses établies dans le cadre d'une étude de cas réalisée en présentiel (4h). La remise des conclusions est suivie d'une présentation orales devant un jury de professionnels de la gestion d'établissements (20mn de présentation suivies de questions).</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Capacité d'analyse des statuts de la structure pour appréhender les impacts sur des modalités de gestion - Capacité d'exploitation des documents mis à disposition des candidats pour analyser la gestion administrative et financière de la structure - Capacité à évaluer et à contrôler la conformité réglementaire et administrative des activités d'une structure - Capacité d'analyse des documents comptables d'une structure à l'appui d'une méthode et de ratios définis - La capacité à identifier des axes d'amélioration de la gestion et de la performance économique - La capacité d'analyse des enjeux liés à des modes de financement d'activités de structures ou d'établissements - La qualité des conclusions des analyses |
|--|---|---|---|

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Structurer des dossiers de financement de projets immobiliers, d'installations, d'achats d'équipements spécifiques en fonction des besoins de structures pour rédiger des demandes de financements | | |
| <p>Bloc 3 : Promotion de services d'établissements gérontologiques et pilotage de la commercialisation de prestations de services et/ou de soins à domicile au sein de territoires</p> <p>1. Promouvoir des établissements gérontologiques, définir et garantir la mise en place de stratégies de communication</p> <p>2. Piloter le développement commercial d'établissements gérontologiques et sécuriser des niveaux de remplissage d'établissements</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Déterminer des stratégies de communication à mettre en place pour la promotion d'établissements gérontologiques et de structures spécialisées dans les prestations de soins à domicile - Cibler des canaux et des médias pour communiquer sur des établissements gérontologiques, établir une stratégie d'utilisation du digital adaptée aux publics cibles, aux ressources en interne et aux budgets - Définir des stratégies de promotion des services et des prestations d'établissements gérontologiques, mettre en avant des différences et présenter des avantages concurrentiels d'établissements - Définir des budgets marketings, promotionnels et de communication d'établissements en relation avec des agences spécialisées, des prestataires externes - Déterminer des objectifs de remplissages d'établissements en fonction du type d'accueil et des performances économiques souhaitées - Structurer et présenter des objectifs de commercialisation de prestations et de services d'établissements gérontologiques et de soins à domicile à des équipes chargées de la promotion - Structurer, piloter et suivre des activités commerciales, contrôler des niveaux de performances de services commerciaux, utiliser des outils (CRM) de suivi des activités commerciales, manager des équipes de vente en | <p>Mise en situation professionnelle Elaboration et présentation d'une stratégie marketing et de communication pour un établissement gérontologique</p> <p>Déroulement Les candidats doivent analyser une problématique commerciale/ promotionnelle d'un établissement gérontologique ou d'une structure spécialisée dans les soins à domicile et présenter de préconisations en termes de plans d'action à initier en fonction d'un budget alloué. En fonction des enjeux propres de l'établissement/ de la structure, les candidats doivent imaginer et proposer des actions ciblées susceptibles d'atteindre des objectifs déterminés. Epreuve en temps limité Evaluation lors d'une étude de cas réalisée en présentiel (4h) avec présentation orale des conclusions des analyses. Présentation devant un jury en charge de l'évaluation.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - La capacité à analyser le contexte, l'environnement et des problématiques de communication de la structure - La capacité à structurer une stratégie marketing, promotionnelle et de communication adaptée à un établissement gérontologique / une structure de soins - La pertinence des actions proposées et la capacité à justifier les aspects budgétaires - La capacité des candidats à identifier des éléments à modifier/faire évoluer concernant les politiques et stratégies commerciales de structures, - La capacité à justifier des préconisations et à garantir des impacts en termes de résultats |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>fonction des enjeux et objectifs de structures</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programmer des actions de promotion et de commercialisation spécifiques pour garantir des atteintes d'objectifs d'activités et de remplissages d'espaces d'accueils | | |
| <p>Bloc 4 : Management d'équipes d'établissements gérontologiques et/ou de services de soins à domicile</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Définir et structurer une organisation adaptée à des activités d'établissements gérontologiques et/ou de services de soins 2. Manager des équipes d'établissements gérontologiques et/ou de services de soins | <ul style="list-style-type: none"> - Identifier des besoins de compétences au sein d'établissements gérontologiques et/ou de services de soins à domicile, contrôler des obligations réglementaires de présences de types de personnels - Définir des procédures de recrutements pour des postes au sein d'établissements gérontologiques et/ou de services de soins à domicile, définir des profils ciblés et diriger des entretiens de recrutements de personnels qualifiés pour des établissements gérontologiques et/ou des services de soins à domicile - Définir des organisations, structurer des procédures de fonctionnements de services, structurer des systèmes d'informations pour améliorer l'organisation d'une structure - Etablir et contrôler des plannings prévisionnels, des présences réglementaires de personnels, anticiper des risques de manques de personnels qualifiés - Sélectionner des modes de management adaptés à des tailles d'établissements, des tailles d'équipes et à des problématiques de prises en charge de types de résidents (niveau de dépendance, etc.) - Définir des critères d'évaluation des performances de collaborateurs, réaliser des entretiens annuels, formaliser des axes de progression - Etablir et valider un plan de formation, accompagner des évolutions de collaborateurs et de personnels, contrôler le respect des obligations de formations | <p>Mise en situation professionnelle Analyse d'une politique de gestion des ressources humaines d'un établissement gérontologique*</p> <p>Déroulement A partir de documents et d'informations fournies sur l'organisation, le fonctionnement et la gestion des ressources humaines d'un établissement gérontologique, les candidats doivent proposer des réponses afin de gérer des problématiques dédiées en lien avec le management des ressources. Les problématiques peuvent concerner l'intégralité du volet RH, qu'il s'agisse de problématiques de management ou de gestion de l'ensemble du volet social de l'établissement.</p> <p>Remise d'analyses réalisées dans le cadre d'une étude de cas effectuée en présentiel (4h). Les travaux des candidats sont remis rédigés et évalués par des professionnels en charge de l'évaluation</p> | <ul style="list-style-type: none"> - La capacité à évaluer et à analyser des problématiques liées à la gestion et au management des ressources humaines à partir d'approches méthodiques - La capacité à identifier et déterminer des besoins en ressources et compétences - La capacité à contrôler la présence des compétences réglementaires obligatoires sur des sites - La capacité à contrôler le respect des réglementations applicables à des établissements gérontologiques et/ou de services de soins à domicile - La capacité à analyser des impacts de modes de managements d'équipes sur des organisations - La capacité à préconiser des améliorations ciblées de politiques de management et de gestion des ressources humaines |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>Bloc 5 : Management d'une démarche qualité pour la prise en charge de personnes âgées au sein d'un établissement d'accueil et d'hébergement de personnes âgées ou dans le cadre de soins à domicile</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contrôler des niveaux de prestations et de services proposés par un établissement gérontologique ou un service de soins à domicile 2. Assurer la mise en œuvre de démarche qualité et manager la qualité au sein d'un établissement gérontologique ou d'un service de soins pour personnes âgées | <ul style="list-style-type: none"> - Structurer des procédures d'accompagnement de famille lors d'admissions en résidences, informer et conseiller sur des clients/ des familles sur des possibilités de prises en charge de prestations - Définir des modalités d'accompagnement de familles, accompagner des familles et des résidents lors d'évolutions de types de prises en charge et/ou lors d'évolutions de situations (détérioration de l'état de santé, décès) - Structurer des suivis de résidents, mettre en place des suivis spécifiques de résidents en fonction des cas particuliers, confirmer des décisions d'évolutions de prises en charges à l'appui de critères définis - Positionner des objectifs « qualité » à partir de normes réglementaire et en lien avec un projet d'établissement, définir les niveaux de services attendus - Assurer la mise en œuvre et contrôler le respect de chartes qualité d'établissement, communiquer sur des engagements et des objectifs qualitatifs auprès des résidents, familles, partenaires - Déterminer des priorités sur des axes de progression liés à la qualité, illustrer des niveaux de qualité attendus pour des services et prestations, définir des indicateurs de contrôle et de mesure de la satisfaction - Définir des critères d'évaluation de démarches « qualité », mesurer la satisfaction des publics et clients - Analyser des résultats d'enquêtes, évaluer des progressions d'établissement, identifier des origines de mauvais résultats - Déterminer des normes et standards qualité applicables, situer des positionnements d'établissements, obtenir des labels qualité | <p>Mémoire professionnel Rédaction d'un mémoire de recherche sur les enjeux et les problématiques du pilotage de la qualité au sein d'un établissement gérontologique ou d'un service de soins à domicile</p> <p>Déroulement A partir d'une problématique choisie par les candidats en lien avec les enjeux liés à la qualité, les candidats doivent rédiger et présenter un mémoire de recherche s'appuyant sur des études de cas et sur des recherches sur les enjeux, les problématiques et les clefs de réussite d'un management de la qualité au sein d'un établissement de ce type. La qualité s'applique aussi bien au respect des normes et réglementations en vigueur qu'au pilotage de la qualité des services proposés par l'établissement, y compris dans la gestion des relations avec les clients et les familles. Remise d'un mémoire et soutenance orale devant un jury de professionnels (45 mn de présentation et de questions du jury).</p> | <ul style="list-style-type: none"> - La qualité et le niveau professionnel du mémoire - La qualité et l'intérêt des analyses présentées et des cas étudiés dans le cadre du mémoire - La capacité à sélectionner des méthodes adaptées en fonction de leur adéquation aux objectifs de l'étude - La capacité d'analyse et de présentation des enjeux liés à la qualité pour des établissements gérontologiques et/ou de services de soins à domicile - La capacité d'identification des évolutions des attentes des clients et partenaires - La capacité d'analyse des problématiques et difficultés liées au management de la qualité au sein d'établissements gérontologiques et/ou de services de soins à domicile - L'intérêt et l'applicabilité des conclusions présentées dans le cadre du mémoire - La qualité de la soutenance et la qualité des réponses aux questions du jury |
|--|--|--|---|