

| 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 |
| Bloc 1 : Élaborer un projet d'établissement ou de service gérontologique et mettre en place d'une démarche qualité | | | |
| A1 – Définition de la stratégie de l'établissement et management de la démarche qualité <ul style="list-style-type: none"> - Elaboration de la politique générale de l'établissement en accord avec les politiques territoriales et le positionnement de l'organisme gestionnaire - Management de la démarche qualité, prévention et gestion des risques pour un processus d'amélioration continue - Evaluation et suivi des politiques générales déployées | B1C1 : Définir les orientations stratégiques et les missions de l'établissement ou du service gérontologique en s'appuyant sur la réglementation en vigueur dans le secteur médico-social et sur les politiques nationales et territoriales afin de faire correspondre le projet d'établissement ou de service avec les attendus et modalités réglementaires. | Epreuve 3 Partie A : Rédaction et soutenance d'un mémoire de 50 à 60 pages (+ annexes) sur le thème de la bientraitance dans le cadre d'un stage pratique de 4 mois. Partie A : L'inscription de la bientraitance dans la conception et le suivi du projet d'établissement ou de service Le candidat présentera son écrit, exposera et explicitera ses choix, ses activités, ses décisions dans un langage précis et adapté. Le candidat devra aborder, à travers des exemples qu'il aura lui-même observés, mis en pratique ou | Le candidat relève dans le projet d'établissement ou de service au moins une orientation stratégique relative au thème de la bientraitance et son articulation avec les orientations stratégiques territoriales. |
| | B1C2 : Définir le public accueilli et l'inscription de l'établissement ou du service gérontologique sur son territoire en s'appuyant sur les données médico-sociales de l'établissement ou du service et les exigences liées au CPOM ¹ afin de mettre en cohérence le positionnement de l'établissement avec ces éléments. | | Le candidat identifie dans le projet d'établissement ou de service les caractéristiques (sexe, âge, pathologies, parcours, etc.) et les besoins (soins, animation, liens sociaux, etc.) de la population accueillie dans l'établissement ou le service gérontologique. |
| | B1C3 : Définir les objectifs et les phases d'élaboration du projet d'établissement ou de service en prenant en compte tous les volets composant le projet d'établissement ou de service afin de préparer sa rédaction complète. | | Le candidat relève dans le projet d'établissement ou de service les objectifs stratégiques et opérationnels en lien avec le thème de la bientraitance. Il détaille les phases |

¹ Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | projetés : la mise en place, le pilotage et l'évaluation de la bientraitance dans un établissement ou service gérontologique. | d'élaboration du projet d'établissement ou de service. |
| | B1C4 : Conduire la rédaction du projet d'établissement ou de service de manière participative en s'appuyant sur les éléments préparatoires et de méthodologie (orientations, missions, objectifs et moyens du CPOM, etc.) afin d'élaborer un document complet, cohérent et répondant aux exigences législatives et réglementaires. | Ou Dossier professionnel : L'inscription de la bientraitance dans la conception et le suivi du projet d'établissement ou de service. | Le candidat précise la répartition des tâches et le rôle de chaque intervenant dans la mise en place d'une rédaction participative du projet d'établissement ou de service (comité de pilotage, prestataire extérieur, etc.). |
| | B1C5 : Déterminer la méthodologie de suivi des objectifs du projet d'établissement ou de service, par le biais d'outils de pilotage, afin de préparer la démarche d'amélioration continue de manière participative et d'être en mesure d'en rendre compte. | Le candidat contrôlera et analysera le projet d'établissement ou de service fictif donné. | Le candidat identifie les outils de pilotage utilisés dans le suivi des objectifs du projet d'établissement ou de service (réunions de cadre, fiches de suivi, etc.). |
| | B1C6 : Identifier les principes de base de la démarche d'amélioration continue en s'appuyant sur les différents textes de référence (CASF, RBPP, etc) afin de mettre en œuvre une démarche qualité conforme aux attendus de la loi et aux objectifs du projet d'établissement ou de service. | Epreuve 3 Partie B : | Le candidat décrit la démarche d'amélioration continue d'un établissement ou d'un service gérontologique (comités de suivi, plans d'actions, enquêtes, etc.). |
| | B1C7 : Organiser l'auto-évaluation et l'évaluation de la qualité des prestations de l'établissement ou du service gérontologique en utilisant les outils de la Haute Autorité de Santé (référentiels et méthodologie) afin d'en exploiter les résultats pour se conformer aux exigences réglementaires d'amélioration continue des prestations. | Rédaction et soutenance d'un mémoire de 50 à 60 pages (+ annexes) sur le thème de la bientraitance dans le cadre d'un stage pratique de 4 mois. Partie B : La bientraitance et la démarche qualité en gérontologie Le candidat présentera son écrit, | Le candidat décrit l'organisation de l'évaluation de la qualité des prestations d'un établissement ou d'un service gérontologique (auto-évaluation, diffusion du référentiel, etc.). |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>B1C8 : Développer une politique de prévention du risque de maltraitance en repérant et analysant les éventuelles situations et pratiques à risque afin d'engager des actions d'amélioration.</p> | <p>exposera et explicitera ses choix, ses activités, ses décisions dans un langage précis et adapté. Le candidat devra aborder, à travers des exemples qu'il aura lui-même observés, mis en pratique ou projetés : la mise en place, le pilotage et l'évaluation de la bientraitance dans un établissement ou service gérontologique.</p> | <p>Le candidat détaille au moins deux actions de prévention du risque de maltraitance mises en œuvre dans un établissement ou service gérontologique (actions de formation, conférences, réunions, analyse des pratiques, etc.).</p> |
| | <p>B1C9 : Assurer l'élaboration et le suivi d'un Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ) en s'appuyant sur des techniques de rédaction, de pilotage et de suivi d'un plan d'action afin de conduire avec efficacité la démarche d'amélioration continue et la gestion des risques.</p> | <p>Ou</p> | <p>Le candidat identifie les outils de rédaction, de pilotage et de suivi du Plan d'Amélioration de la Qualité d'un établissement ou service gérontologique (fiches projets, fiches actions, etc.).</p> |
| | <p>B1C10 : Evaluer la mise en œuvre des orientations stratégiques définies dans le projet d'établissement ou de service et dans tous les projets qui le constituent en utilisant des outils adaptés à la structure afin de veiller au respect et au suivi constant des objectifs du projet d'établissement ou de service dans le cadre du CPOM en cours et des politiques nationales et territoriales.</p> | <p>Dossier professionnel : La bientraitance et la démarche qualité en gérontologie. Sur la base d'un dossier complet décrivant un établissement ou un service gérontologique fictif, le candidat identifiera et analysera les étapes de la démarche qualité.</p> | <p>Le candidat décrit les outils utilisés pour l'évaluation des orientations stratégiques d'un projet d'établissement ou de service (réunions, questionnements, etc).</p> |
| | <p>B1C11 : Adapter constamment les objectifs du projet d'établissement ou de service, de manière participative, en se basant sur les résultats des réunions de contrôle de gestion internes et des entretiens annuels d'évaluation ainsi que sur les réunions de dialogue de gestion, ainsi que l'évaluation annuelle des projets personnalisés, afin de maintenir la pertinence et l'efficacité des</p> | | <p>Le candidat décrit les outils utilisés pour l'adaptation des objectifs stratégiques et opérationnels d'un projet d'établissement ou de service et les outils utilisés (réunions, entretiens, évaluation des projets personnalisés, etc.).</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | objectifs dans le cadre de l'évolution des politiques territoriales et nationales. | | |
|--|--|--|--|

Bloc 2 : Accueillir et accompagner les usagers et leurs familles en établissement ou service gérontologique

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>A2 – Organisation de l'accueil et de l'accompagnement des usagers en établissement ou service gérontologique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition de la politique d'accueil et d'accompagnement des usagers - Organisation de la phase d'accueil et d'admission des usagers de l'établissement ou du service - Construction de l'accompagnement personnalisé des usagers et de leurs familles (ou représentants légaux) | <p>B2C1 : Réaliser un diagnostic du cadre de vie existant et des capacités d'investissement de l'établissement ou du service gérontologique en utilisant des indicateurs pertinents et en intégrant les orientations de la politique nationale de modernisation des ESSMS² afin d'offrir une qualité de vie et de prestations respectueuse de l'intimité et de la dignité des personnes.</p> | <p>Epreuve 3 Partie C :</p> <p>Rédaction et soutenance d'un mémoire de 50 à 60 pages (+ annexes) sur le thème de la bientraitance dans le cadre d'un stage pratique de 4 mois.</p> <p>Partie C : La bientraitance dans l'accueil et l'accompagnement de l'usager</p> <p>Le candidat présentera son écrit, exposera et explicitera ses choix, ses activités, ses décisions dans un langage précis et adapté.</p> <p>Le candidat devra aborder, à travers des exemples qu'il aura lui-même observés, mis en pratique ou</p> | <p>Le candidat décrit le diagnostic du cadre de vie existant de l'établissement ou du service avec des indicateurs pertinents et mesurables (superficie des locaux, nombre de lits, nombre de chambres individuelles, etc.).</p> |
| | <p>B2C2 : Réaliser un diagnostic global des besoins et attentes des usagers et de leurs familles (ou représentants légaux) en recueillant leur expression au moyen de différents outils afin d'adapter au mieux le cadre de vie, les prestations et l'accompagnement.</p> | | <p>Le candidat décrit les méthodes utilisées pour le recueil de l'expression des besoins et attentes de la part des usagers et de leurs familles en matière de cadre de vie, de prestations et d'accompagnement (questionnaire, entretien avec les familles ou avec les usagers, etc.).</p> |
| | <p>B2C3 : Définir dans le projet d'établissement ou de service des objectifs centrés sur les attentes et besoins des usagers et de leur entourage en utilisant une méthodologie d'élaboration des objectifs afin de personnaliser l'accompagnement et le cadre de vie des usagers.</p> | | <p>Le candidat relève dans le projet d'établissement ou de service les objectifs centrés sur les attentes et besoins des usagers. Il en fait la liste exhaustive.</p> |

² Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>- Constitution du processus de suivi des usagers</p> | <p>B2C4 : Définir la politique d'accueil et d'admission de l'établissement ou du service gérontologique en s'appuyant sur une procédure interne définissant le rôle de chacun, la coordination des activités et les moyens mis à disposition afin de respecter les objectifs du projet d'établissement ou de service et les politiques nationales et territoriales.</p> | <p>projetés : la mise en place, le pilotage et l'évaluation de la bientraitance dans un établissement ou service gérontologique.</p> <p>Ou</p> | <p>Le candidat décrit la procédure interne d'accueil et d'admission des usagers dans un établissement ou service gérontologique, en précisant le rôle de chaque intervenant, la manière dont les activités sont coordonnées et les moyens mis à disposition.</p> |
| | <p>B2C5 : Elaborer différents dispositifs d'information et de recueil de l'expression des usagers et de leurs proches (ou représentants légaux) en s'appuyant sur des dispositifs existants en interne ou en externe afin de garantir le respect des droits et libertés.</p> | <p>Dossier professionnel : La bientraitance dans l'accueil et l'accompagnement de l'utilisateur.</p> <p>Sur la base d'un dossier complet décrivant un établissement ou un service gérontologique fictif, le candidat définira et analysera les étapes de l'accueil et de l'accompagnement des usagers et de leurs familles (ou représentants légaux)."</p> | <p>Le candidat présente au moins deux exemples concrets de méthodes et outils d'information et de recueil de l'expression des usagers et de leurs familles (questionnaire, brochure, entretien avec les familles ou avec les usagers, etc.).</p> |
| | <p>B2C6 : Accompagner les usagers et/ou leurs proches (ou représentants légaux) par l'écoute et le soutien au cours de la phase d'admission afin de répondre à leurs attentes et besoins.</p> | | <p>Le candidat présente au moins deux exemples concrets de procédures mises en place pour l'écoute et le soutien des usagers et de leurs familles durant la phase d'admission (entretiens et temps d'écoute de l'utilisateur, entretiens téléphoniques, vidéos ou face-à-face avec les familles, etc.).</p> |
| | <p>B2C7 : Etablir le contrat de séjour ou DIPC en s'appuyant sur la réglementation afin de définir les modalités du séjour et les droits et obligations de l'établissement ou du service et de l'utilisateur.</p> | | <p>Le candidat liste tous les éléments obligatoires devant être indiqués dans un contrat de séjour ou DIPC (liste des prestations proposées avec coût, conditions et modalités de résiliation, description des conditions de séjour et d'accueil, conditions de facturation).</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>B2C8 : Définir le processus d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi du projet personnalisé en s'appuyant sur la réglementation et les Recommandations de Bonnes Pratiques afin de garantir à l'utilisateur un accompagnement personnalisé adapté à l'évolution de ses besoins et attentes.</p> | | <p>Le candidat liste les étapes de l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi du projet personnalisé dans un établissement ou service gérontologique (échanges, mise en place du personnel référent, réunions d'équipes, définition des objectifs, actualisation, évaluation). Chaque étape pourra être présentée dans un tableau sur 3 colonnes : Intitulé de l'étape / description succincte en quelques lignes / intervenants concernés.</p> |
| | <p>B2C9 : Construire le projet personnalisé par une réflexion commune entre l'utilisateur, son entourage et les professionnels en équipe pluridisciplinaire afin de prendre en considération les besoins, attentes, demandes et habitudes de l'utilisateur.</p> | | <p>Le candidat décrit au moins deux modalités de concertation des acteurs du projet personnalisé (usagers, familles, professionnels) dans un établissement ou service gérontologique (questionnaire, entretiens, etc.).</p> |
| | <p>B2C10 : Articuler le contrat de séjour ou DIPC et le projet personnalisé en s'appuyant sur la réglementation afin d'assurer la cohérence de l'accompagnement de l'utilisateur et la réponse adaptée à ses attentes et besoins.</p> | | <p>Le candidat détaille au moins une méthode d'articulation entre le projet personnalisé et le contrat de séjour ou DIPC (éléments du projet personnalisé mentionnés dans le contrat de séjour, etc.).</p> |
| | <p>B2C11 : Recueillir l'expression, l'approbation et la validation en procédant régulièrement à des actions de communication auprès des usagers et des familles et/ou représentants légaux (réunions des usagers, ateliers...) tout au long de son</p> | | <p>Le candidat décrit au moins deux actions régulières de recueil de l'expression des usagers et de leurs familles pour adapter et faire évoluer le projet personnalisé en établissement</p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>accompagnement afin de consolider et de faire évoluer son projet personnalisé.</p> | | <p>géronologique (questionnaire, entretiens, ateliers, etc.).</p> |
| | <p>B2C12 : Favoriser l'expression des usagers, des familles et des professionnels par des enquêtes de satisfaction, consultations, groupes d'expression, commissions, etc, afin de répondre à l'exigence réglementaire de participation des usagers à l'amélioration du fonctionnement de l'établissement ou du service gérontologique.</p> | | <p>Le candidat décrit les méthodes favorisant la participation des usagers et des familles à l'amélioration du fonctionnement de l'établissement ou du service (enquêtes, boîte à idées, réunions, comités, etc.).</p> |
| | <p>B2C13 : Traiter les réclamations des usagers et/ou de ses proches (ou représentants légaux) en formalisant une procédure de traitement des dysfonctionnements afin de répondre aux besoins d'adaptation des usagers et traiter tout différend et conflit de manière bienveillante.</p> | | <p>Le candidat décrit au moins une procédure formalisée de recueil des réclamations des usagers et de leurs familles (questionnaire, entretiens, boîte à idées, etc.).</p> |
| | <p>B2C14 : Elaborer un processus de suivi annuel des projets personnalisés des usagers en organisant des réunions de synthèse régulières, en désignant un coordonnateur des projets personnalisés et en associant l'utilisateur et son entourage (ou représentants légaux) afin d'assurer la cohérence et la continuité de l'accompagnement.</p> | | <p>Le candidat décrit les étapes et méthodes de suivi annuel des projets personnalisés des usagers dans un établissement ou service gérontologique (vérification de la mise en place, co-évaluation, satisfaction des usagers, etc.).</p> |
| | <p>B2C15 : Positionner son établissement dans un réseau gérontologique local en analysant les demandes d'admission non validées par la commission interne afin d'envisager les éventuels objectifs d'évolution de l'établissement et de s'assurer de la bonne orientation des personnes</p> | | <p>Le candidat décrit au moins une procédure d'orientation des personnes non admises dans un établissement ou service gérontologique (réorientation, propositions de contacts, etc.).</p> |

non admissibles, et notamment des plus vulnérables.

Bloc 3 : Gérer les ressources humaines en établissement ou service gérontologique

A3 – Management des ressources humaines :

- Elaboration du volet social (RH) du projet d'établissement ou de service
- Organisation du processus RH
- Management des ressources humaines conforme aux objectifs de prévention et de protection des usagers et des salariés
- Maintien et développement des compétences individuelles et collectives

B3C1 : Définir les besoins en emplois et compétences de l'établissement ou du service gérontologique en s'appuyant sur les textes en vigueur et les exigences liées au CPOM afin de construire un encadrement répondant aux besoins des usagers, aux objectifs stratégiques et aux exigences législatives et réglementaires.

B3C2 : Définir une politique de recrutement, d'accueil et d'intégration des professionnels en s'appuyant sur la connaissance des différentes approches ainsi que sur une procédure interne pertinente afin de garantir aux usagers un accompagnement professionnel et bienveillant.

B3C3 : Définir une politique de promotion et de développement des compétences des professionnels en s'appuyant sur les différents dispositifs internes et externes de développement des compétences ainsi que leur mode de financement afin de développer la mobilisation et la motivation des professionnels tout en assurant aux usagers un accompagnement professionnel et bienveillant.

Epreuve 3 Partie D:

Rédaction et soutenance d'un mémoire de 50 à 60 pages (+ annexes) sur le thème de la bienveillance dans le cadre d'un stage pratique de 4 mois.

Partie D : Bienveillance et management des équipes : du recrutement à l'entretien individuel.

Le candidat décrit l'élaboration d'une grille de besoins en compétences d'un établissement ou service gérontologique en s'appuyant sur les exigences du CPOM et la réglementation en vigueur.

Le candidat décrit les enjeux et les objectifs d'un établissement ou service gérontologique en matière de recrutement pour répondre aux objectifs de bienveillance du projet d'établissement ou de service (limiter le turn-over, réagir en cas d'absentéisme lourd, etc.).

Le candidat résume la politique de développement des compétences d'un établissement ou service gérontologique. Il en explique le choix ainsi que le mode de financement (plan de développement des compétences, VAE, CPF...)

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>B3C4 : Définir une politique de gestion des Ressources Humaines en recourant à des outils RH et à un management bienveillant pour donner du sens au travail afin de fidéliser les professionnels et favoriser les pratiques bientraitantes.</p> | <p>Le candidat présentera son écrit, exposera et explicitera ses choix, ses activités, ses décisions dans un langage précis et adapté.</p> | <p>Le candidat décrit le type de management d'un établissement ou service gérontologique et le compare aux différentes approches possibles de management. (Management participatif, bienveillant, humaniste, etc.).</p> |
| | <p>B3C5 : Définir la politique de prévention des risques professionnels, d'accompagnement des salariés en situation de handicap et de Qualité de Vie au Travail en mettant en œuvre des principes et outils d'identification des risques afin d'éviter les situations génératrices de stress et de fatigue professionnelle qui altéreraient la qualité d'accompagnement des usagers.</p> | <p>Le candidat devra aborder, à travers des exemples qu'il aura lui-même observés, mis en pratique ou projetés : la mise en place, le pilotage et l'évaluation de la bientraitance dans un établissement ou service gérontologique.</p> <p>Ou</p> | <p>Le candidat identifie les méthodes et les outils mis en place pour prévenir les risques professionnels dans un établissement ou service gérontologique (évaluation de la charge de travail, formation à l'autohypnose ou méditation, espaces ou temps de repos, etc.).</p> |
| | <p>B3C6 : Organiser le recrutement en s'appuyant sur les réglementations du Code du Travail et sur les règles et pratiques internes afin de mettre en place un encadrement répondant aux objectifs stratégiques ainsi qu'aux exigences législatives et réglementaires.</p> | <p>Dossier professionnel : Bientraitance et management des équipes : du recrutement à l'entretien individuel.</p> | <p>Le candidat précise les méthodes de recrutement d'un établissement ou service gérontologique (externalisation, réseaux sociaux, etc.).</p> |
| | <p>B3C7 : Appliquer une politique d'accompagnement à la formation professionnelle et à l'autonomie des professionnels en mettant en place une approche volontariste d'identification des besoins et un programme opérationnel de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) afin de garantir l'efficacité et l'adaptabilité des équipes professionnelles.</p> | <p>Sur la base d'un dossier complet décrivant un établissement ou un service gérontologique fictif, le candidat définira une politique de gestion des ressources humaines."</p> | <p>Le candidat décrit un exemple de procédure mise en place pour favoriser la formation et l'autonomie des agents. Le candidat détaillera l'exemple d'un agent depuis l'identification de ses besoins en compétences jusqu'à l'évolution en interne.</p> |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>B3C8 : Appliquer une politique de ressources humaines bienveillante en mettant en place des méthodes de management humaniste et participatif afin d'établir un climat de cohésion au sein des équipes professionnelles.</p> | | <p>Le candidat donne au moins deux exemples concrets et détaillés de méthodes de management humaniste et participatif mises en place dans un établissement ou service gérontologique.</p> |
| | <p>B3C9 : Coordonner les interventions des différents acteurs, soignants, prestataires et bénévoles en gérant notamment les remplacements des personnels absents auprès des usagers afin de les protéger au mieux dans une démarche bienveillante.</p> | | <p>Le candidat détaille au moins deux procédures de remplacement de personnels absents mises en place dans un établissement ou service gérontologique (diffusion d'annonces, utilisation de réseaux, plateforme de gestion des remplacements, etc.).</p> |
| | <p>B3C10 : Réaliser un plan de formation pluriannuel en cohérence avec les objectifs du projet d'établissement ou de service afin de mettre en œuvre une démarche de prévention des risques de maltraitance et/ou de violence.</p> | | <p>Le candidat décrit les phases d'élaboration du plan de formation d'un établissement ou service gérontologique permettant de répondre aux objectifs du projet d'établissement ou de service en matière de bientraitance (évaluation des besoins, budgétisation, choix des formations, etc.).</p> |
| | <p>B3C11 : Identifier les risques psychosociaux auprès de son personnel en s'appuyant sur les textes en vigueur et sur une méthodologie formelle afin de prévenir le phénomène d'usure professionnelle et à terme, les situations de maltraitance.</p> | | <p>Le candidat décrit au moins deux procédures d'identification des risques psychosociaux des professionnels en établissement gérontologique (observation, entretiens, questionnaires, etc.).</p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>B3C12 : Développer un questionnaire éthique au sein des professionnels en organisant des réunions pluridisciplinaires et des formations thématiques afin de garantir l'accompagnement bienveillant des usagers.</p> | | <p>Le candidat décrit les modalités observées ou mises en place dans un établissement ou service gériatrique sur le sujet du questionnaire éthique des professionnels autour de la bientraitance (réunions d'équipes avec temps dédié, instance éthique, questionnaire, etc.).</p> |
| | <p>B3C13 : Promouvoir l'évolution des compétences des professionnels de l'équipe pluridisciplinaire par la formation continue ou la VAE dans le cadre d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC) opérationnelle afin de répondre aux évolutions des besoins et attentes des usagers et à l'évolution des politiques territoriales et nationales.</p> | | <p>Le candidat décrit les procédures mises en place pour favoriser l'évolution et l'adaptation des compétences des professionnels en lien avec les besoins et attentes des usagers (gestion prévisionnelle des emplois et compétences, plan de formation, espaces de réflexion, réunions d'accueil des nouveaux salariés, etc.)</p> |
| | <p>B3C14 : Conduire les entretiens individuels d'évaluation en appliquant une régularité annuelle afin d'identifier les besoins en compétences permettant d'atteindre les objectifs.</p> | | <p>Le candidat décrit les procédures mises en œuvre pour les entretiens individuels dans un établissement ou service gériatrique. Il précise dans un tableau à quatre colonnes les modalités d'organisation, les objectifs, les intervenants concernés et la régularité des entretiens.</p> |
| | <p>B3C15 : Conduire les entretiens professionnels en respectant les échéances et les textes en vigueur afin d'identifier les souhaits d'évolution professionnelle.</p> | | <p>Le candidat décrit les procédures mises en œuvre pour les entretiens professionnels dans un établissement ou service gériatrique. Il précise dans un tableau à quatre colonnes les</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | | modalités d'organisation, les objectifs, les intervenants concernés et la régularité des entretiens. |
| Bloc 4 : Assurer la gestion administrative, juridique, budgétaire et financière des établissements et services gérontologiques | | | |
| Gestion administrative, juridique, budgétaire et financière des établissements et services gérontologiques <ul style="list-style-type: none"> - Gestion financière et budgétaire de l'établissement ou du service gérontologique - Gestion administrative et juridique de l'établissement ou du service gérontologique - Organisation d'une veille législative et réglementaire en relation avec les missions et les prestations de l'établissement ou du service gérontologique | B4C1 : Appliquer les phases réglementaires de réalisation ou de renouvellement d'un contrat CPOM avec les outils adaptés afin de contribuer activement à la réalisation d'un contrat pertinent au bénéfice des usagers de l'établissement ou du service gérontologique. | Epreuve 1 : Dossier professionnel : Gestion administrative, budgétaire et financière d'un établissement fictif. Sur la base des exercices et études de cas proposées et de ses connaissances de la réglementation, le candidat contrôlera et analysera des documents de gestion administrative, budgétaire et financière d'un établissement ou service gérontologique fictif donné. | Le candidat cite et décrit les étapes de la contractualisation et du renouvellement d'un CPOM (cadrage, démarche, suivi et renouvellement). |
| | B4C2 : Elaborer le Plan Pluriannuel d'Investissements (PPI) en s'appuyant sur la réglementation en vigueur afin d'élaborer un plan d'investissements en adéquation avec les besoins des usagers et dans le respect des exigences méthodologiques des Autorités de Tarification et de Contrôle. | | Dans l'étude de cas, le candidat relève les éléments demandés d'un Plan Pluriannuel d'Investissements (volume d'investissements, dotation aux amortissements, etc.) et propose des actions correctives (investissements non réalisés, négociés, etc.). Les éléments et actions sont correctes. |
| | B4C3 : Élaborer l'EPRD en s'appuyant sur les objectifs du CPOM, les indicateurs de gestion et les textes réglementaires en vigueur afin d'élaborer un budget prévisionnel annuel et pluriannuel dans le respect des exigences méthodologiques des Autorités de Tarification et de Contrôle. | | Le candidat définit les étapes de réalisation de l'EPRD et contrôle la validité d'un budget prévisionnel dans les études de cas proposées. Il relève le résultat comptable prévisionnel, la capacité d'autofinancement prévisionnelle, le fonds de roulement prévisionnel, le besoin en fonds de roulement et la trésorerie prévisionnelle. Les chiffres relevés sont justes. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>B4C4 : Participer à l'élaboration de la clôture des comptes avec l'ERRD en s'appuyant sur les indicateurs de gestion et les textes réglementaires en vigueur afin d'analyser la situation financière de l'établissement et de prendre les décisions adéquates en relation avec l'organisme gestionnaire, notamment concernant l'affectation des résultats.</p> | | <p>Le candidat analyse la situation financière d'un établissement ou service gérontologique fictif en complétant un tableau d'indicateurs financiers (résultat comptable, capacité d'autofinancement, fonds de roulement, besoin en fonds de roulement, trésorerie). Les chiffres relevés sont justes.</p> |
| | <p>B4C5 : Exploiter les méthodes et outils de contrôle de gestion au sein de l'établissement ou du service gérontologique en relation avec l'organisme gestionnaire afin de faciliter les prises de décision en gestion tout au long de l'année.</p> | | <p>Dans l'exercice proposé, le candidat définira les dispositions à prendre dans les situations exposées (comment améliorer le fonds de roulement, améliorer la trésorerie, utiliser les indicateurs de vétusté des immobilisations, définir et utiliser l'effet de noria, etc.).</p> |
| | <p>B4C6 : Elaborer une stratégie d'alerte en matière de protection juridique en s'appuyant sur les textes législatifs et réglementaires afin de déclencher ou respecter les différentes mesures de protection juridique et de garantir la sécurité des usagers.</p> | | <p>Le candidat décrit au moins trois mesures de protection juridique des majeurs. Il présente une synthèse rédigée de trois à quatre lignes pour chaque mesure.</p> |
| | <p>B4C7 : Informer l'utilisateur sur ses droits individuels en s'appuyant sur les outils réglementaires afin qu'il participe activement à son projet de vie et au fonctionnement de l'établissement.</p> | | <p>Le candidat présente au moins un exemple concret d'outil d'information de l'utilisateur sur ses droits individuels (brochures, entretien avec l'utilisateur, etc.).</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>B4C8 : Identifier les évolutions nécessaires dans l'établissement ou le service gérontologique en s'appuyant sur des outils ou instances de veille législative et réglementaire afin de rester en conformité avec la loi dans l'intérêt de l'utilisateur.</p> | | <p>Le candidat identifie les outils ou instances de veille législative et réglementaire utilisés dans l'établissement ou le service (formations, conférences, webinaires, newsletters, etc.).</p> |
| | <p>B4C9 : Diffuser aux équipes de l'établissement ou du service gérontologique des outils ou instances de veille législative et réglementaire par le biais de la gestion documentaire (protocoles, procédure, etc) afin d'assurer le respect de la réglementation par tous les professionnels.</p> | | <p>Le candidat décrit les procédures de diffusion des outils ou instances de veille législative et réglementaire utilisés dans l'établissement ou le service (brochures en libre-service, affichage, mails, etc.).</p> |
| | <p>B4C10 : Diffuser les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM/HAS auprès des équipes en favorisant leur compréhension, leur appropriation et leur utilisation par des réunions thématiques d'échanges autour des documents publiés afin d'assurer le respect de l'obligation réglementaire et un bon niveau de pratique de tous les professionnels.</p> | | <p>Le candidat décrit les méthodes de diffusion, auprès des professionnels de l'établissement ou du service, des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (brochures en libre-service, affichage, mails, etc).</p> |

Bloc 5 : Assurer la communication de l'établissement ou service gérontologique dans et avec le territoire

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>A5 – Communication de l'établissement ou service gérontologique dans et avec le territoire</p> | <p>B5C1 : Réaliser un état des lieux du paysage médicosocial territorial en identifiant les instances pertinentes et en établissant une cartographie de l'offre de service existante afin de mettre en œuvre une politique de communication externe efficace et ciblée.</p> | | <p>Le candidat identifie, dans les documents fournis, l'offre de service gérontologique existante dans le territoire et les instances locales et institutionnelles. Il relève l'ensemble des caractéristiques de l'offre de service existante sur le territoire (nbre</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Définition de la politique de communication de l'établissement ou du service gérontologique | | | <p>d'EHPAD, de SSIAD, spécificité des établissements, etc.).</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - Positionnement de l'établissement ou service gérontologique dans l'environnement territorial et mise en œuvre des actions de communication | <p>B5C2 : Identifier les interlocuteurs internes et externes, les actions et supports de communication et les budgets disponibles afin de construire une politique de communication cohérente et d'en faciliter la mise en œuvre à court et à long terme.</p> | <p>Epreuve 2 : Dossier professionnel : Communication d'un établissement ou service gérontologique fictif.</p> <p>Sur la base d'un dossier complet décrivant un établissement ou un service gérontologique fictif, le candidat proposera la mise en œuvre et le suivi d'une communication externe.</p> | <p>Le candidat identifie, dans le tableau « Plan d'action commerciale » les supports de communication, budgets et interlocuteurs disponibles pour cibler une communication externe.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - Déploiement des actions de communication et marketing de l'établissement | <p>B5C3 : Développer une offre de service en lien avec les profils des générations à venir (objets connectés, etc) en organisant une veille stratégique afin d'adapter les prestations proposées par l'établissement ou le service gérontologique aux générations futures.</p> | | <p>Le candidat rédige en une dizaine de lignes la description de deux offres de services en lien avec l'anticipation des besoins des générations futures (développement du numérique, acquisition d'objets connectés, etc.).</p> |
| | <p>B5C4 : Développer des actions de communication plurimédia afin de faire connaître l'établissement aux habitants et acteurs du territoire.</p> | | <p>Le candidat décrit en une dizaine de lignes une campagne de communication plurimédia pour diffuser l'offre de service de l'établissement ou du service gérontologique. Le candidat précise les supports utilisés, l'ordre de lancement de ces supports et donne une description succincte du contenu diffusé.</p> |
| | <p>B5C5 : Former son équipe à la communication en l'accompagnant par des écrits et des présentations afin de l'engager dans la démarche promotionnelle interne et externe.</p> | | <p>Le candidat propose des méthodes et des outils permettant d'engager l'équipe dans la communication externe de l'établissement. Sur une vingtaine de lignes, il construit un</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>argumentaire (pourquoi engager l'équipe dans la communication externe) puis il présente au moins deux outils pouvant être transmis aux agents et utilisés par les agents dans la communication externe de l'établissement.</p> |
| | <p>B5C6 : Instaurer des partenariats avec les acteurs locaux (ESSMS, services et établissements de soins, associations, écoles, municipalités, etc) en proposant des projets adaptés et cohérents avec leurs demandes afin d'informer sur l'offre de service de l'établissement.</p> | | <p>Le candidat identifie, dans les documents fournis, les partenariats pouvant être mis en place dans le cadre d'une communication externe.</p> |
| | <p>B5C7 : Etablir une relation bénéfique avec les acteurs institutionnels (instances et associations locales) et les autorités de tarification et de contrôle lors du dialogue de gestion afin d'entretenir des relations de confiance propices aux partenariats et à la négociation du CPOM.</p> | | <p>Le candidat propose au moins deux modalités possibles d'un partenariat à long terme avec les acteurs institutionnels. Il précise dans un tableau à trois colonnes : les acteurs concernés, la description succincte des modalités et le choix de ces modalités.</p> |
| | <p>B5C8 : Entretenir des partenariats avec les acteurs locaux en mettant en place des projets réguliers afin de favoriser le lien des résidents avec l'extérieur et la visibilité de l'offre de service de l'établissement ou du service gériatrique.</p> | | <p>Le candidat propose au moins deux modalités possibles d'un partenariat à long terme avec les acteurs locaux. Il précise dans un tableau à trois colonnes : les acteurs concernés, la description succincte des modalités et le choix de ces modalités.</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>B5C9 : Entretenir la relation avec l'organisme gestionnaire en respectant les délégations et les modes d'organisation et de prise de décision établis afin d'entretenir la crédibilité et la fonction employeur et d'éviter toute discrimination entre les salariés.</p> | | <p>Le candidat décrit les modes de délégation, d'organisation et de prise de décision établis dans le cadre de la relation avec un organisme gestionnaire. Dans un tableau à double entrée, il détaille le rôle de l'établissement et de l'organisme gestionnaire dans le fonctionnement de la délégation, de l'organisation administrative et des prises de décisions.</p> |
| | <p>B5C10 : Consolider les partenariats avec les acteurs locaux par la mise en place de projets réguliers afin de rendre visible l'engagement de l'établissement ou du service et de conserver une image de marque positive auprès des acteurs.</p> | | <p>Le candidat décrit en cinq à six lignes au moins un projet pouvant participer à la pérennisation des partenariats avec les acteurs locaux (organisation de rencontres mensuelles intergénérationnelles, etc.).</p> |
| | <p>B5C11 : Consolider les relations avec les acteurs institutionnels (instances et associations locales) et les Autorités de Tarification et de Contrôle en communiquant sur les compétences et les services de l'établissement afin de répondre à des obligations légales et d'être clairement positionné sur le territoire.</p> | | <p>Le candidat décrit en cinq à six lignes au moins deux actions pouvant participer à la pérennisation des partenariats avec les acteurs institutionnels (échanges avec les agents des institutions, téléconsultations, etc.).</p> |
| | <p>B5C12 : Elaborer une politique de communication de crise en s'appuyant sur une procédure interne afin d'éviter toute situation génératrice de stress néfaste pour la qualité de vie des usagers et pour l'image de l'établissement ou du service gérontologique.</p> | | <p>Le candidat décrit la procédure de communication de crise de l'établissement ou du service pouvant être mise en place en cas d'urgence. Le candidat expose au moins 2 exemples de situations d'urgence dans un tableau à 4 colonnes : Type de situation /</p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | | | Objectif / Intervenants concernés / Communication mise en place (diffusion d'informations, réunion, écoute active, techniques de gestion de stress, déclenchement de procédures spécifiques, etc.) |
| | B5C13 : Adopter un positionnement adapté dans un contexte de crise ou de conflits en mettant en œuvre des techniques de communication non violente et de gestion du stress afin de faire face efficacement aux situations d'urgence. | | Le candidat décrit au moins une technique de communication non violente et au moins une technique de gestion du stress utilisable dans un établissement ou service gériatrique dans un contexte de crise ou de conflit (visualisation, respiration, écoute active, etc.). |