SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

MAÎTRISER LES CLÉS POUR ÉLABORER SON PROJET DE SERVICE

Faire du projet de service le projet stratégique du SPST, et choisir les indicateurs qui le pilotent

Le projet de service peut n'être qu'une obligation réglementaire de plus, ou devenir le vrai projet du SPST. Deux jours pour le construire en mode projet et choisir, parmi 250 indicateurs, ceux qui pilotent vraiment. Le fil rouge : le projet de service de chaque participant.

LE FIL ROUGE

Le projet de service de votre propre SPST : à chaque séquence, son ambition, son cadrage, ses chantiers, son tableau de bord.

1	2	3	4	5	6
Changer de regard	L'ambition	Le cadrage	Les chantiers	Les indicateurs	Faire vivre le projet
ATELIER 1	JEU DE RÔLE 1	ATELIER 2	JEU DE RÔLE 2	JEU DE RÔLE 3	JEU DE RÔLE 4

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- aborder le projet de service comme le projet stratégique du SPST, et non comme une simple obligation ;
- en formuler l'ambition : positionnement, offre, promesse ;
- le construire et le conduire avec les méthodes de la gestion de projet ;
- traduire les priorités en chantiers dotés de responsables ;
- choisir, parmi les indicateurs de la certification, ceux qui servent réellement le pilotage ;
- faire du projet un levier de mobilisation des équipes et de qualité de la relation avec les adhérents.

INFORMATIONS

Public
Comité de direction, directeur général.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Inter-entreprises : 1 300 € HT par participant (repas inclus)
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : le projet de service de chaque participant
- Quatre jeux de rôle, chacun suivi de son débrief
- Trois ateliers sur son propre projet : autodiagnostic, cadrage, tableau de bord

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) TR007

1 Le projet de service : le projet du SPST

- Changer de regard : d'une obligation réglementaire (L. 4622-14, contrat pluriannuel, agrément) à un véritable projet d'entreprise porté par la direction.
- Un projet pluriannuel élaboré en commission médico-technique et approuvé par le conseil d'administration.
- Le rôle de chacun : direction, comité de direction, commission médico-technique, équipes. Une œuvre collective, non un document de conformité.

ATELIER 1 **Notre projet aujourd'hui.** Autodiagnostic : qui l'a écrit, qui le connaît, qui s'en sert.

2 L'ambition du service

- Ce que dit le projet de service de l'ambition du SPST : positionnement, offre, promesse aux adhérents et aux salariés.
- Choisir, c'est renoncer : les priorités que l'on assume.
- Formuler l'ambition en des termes que chaque métier comprend.

JEU DE RÔLE 1 **En deux minutes.** Présenter l'ambition du service à un nouvel administrateur.

3 Construire son projet avec les méthodes de la conduite de projet

- Les fondamentaux appliqués au projet de service : cadrage, phases, acteurs, gouvernance, analyse des risques.
- Le calendrier : articuler élaboration, avis, approbation et contractualisation.
- Qui tient la plume, qui valide, qui est consulté.

ATELIER 2 **Le cadrage.** Cadrer ou recadrer le projet de service de son propre SPST.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) · SUITE

TR007

4 Des priorités aux chantiers

- Définir les priorités et les traduire en chantiers concrets, planifiés et dotés de responsables.
- Associer les médecins et les équipes au choix des chantiers.
- Des chantiers aux objectifs d'équipe, puis aux objectifs individuels fixés en entretien annuel.

JEU DE RÔLE 2 — **Ce n'est pas notre priorité.** Arbitrer en comité de direction entre deux chantiers concurrents.

5 Piloter le projet sans se noyer dans les indicateurs

- Les 250 indicateurs du référentiel AFNOR SPEC 2217 : tempérer le pilotage par les chiffres au profit de la relation avec les adhérents.
- Sélectionner les quelques indicateurs qui comptent : cohérence entre projet, objectifs et mesure (activité, impact, satisfaction).
- Lire un indicateur : ce qu'il dit, ce qu'il ne dit pas.

ATELIER 3 — **Le tableau de bord resserré.** Choisir les indicateurs de son projet de service.

JEU DE RÔLE 3 — **Encore des chiffres.** Présenter le tableau de bord à des médecins méfiants.

6 Faire vivre et réussir le projet dans la durée

- Conduire le changement : embarquer les équipes et les médecins, gérer les résistances, communiquer le projet en interne et auprès des adhérents.
- Évaluer, réajuster, capitaliser : progresser d'un projet de service au suivant.

JEU DE RÔLE 4 — **À quoi ça sert ?** Présenter le projet à une équipe qui ne l'a jamais lu, puis atelier de synthèse : plan d'action et engagements de chacun, et quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE PUBLICS À CONVAINCRE, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 — Séquence 2

En deux minutes

Un administrateur nouvellement élu demande au directeur : « Concrètement, où voulez-vous emmener ce service ? »

On y travaille : dire l'ambition en trois idées, sans jargon, et ce qu'elle change pour les adhérents.

JEU DE RÔLE 2 — Séquence 4

Ce n'est pas notre priorité

En comité de direction, deux chantiers se disputent les mêmes ressources : les délais de visite et l'offre de prévention collective.

On y travaille : revenir à l'ambition, comparer les effets attendus, trancher et dire ce que l'on reporte.

JEU DE RÔLE 3 — Séquence 5

Encore des chiffres

La présentation du tableau de bord en commission médico-technique est accueillie fraîchement : « On va encore nous compter les visites. »

On y travaille : dire à quoi sert chaque indicateur, montrer ce qu'on ne mesurera pas, proposer aux médecins d'en choisir un.

JEU DE RÔLE 4 — Séquence 6

À quoi ça sert ?

Dans un centre, personne n'a lu le projet de service. Une assistante résume : « C'est un document pour l'administration. »

On y travaille : partir du quotidien de l'équipe, montrer ce que le projet change pour elle, lui confier une action.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Autodiagnostic
Où en est notre projet de service.

Trame d'ambition
Positionnement, offre, promesse.

Note de cadrage
Phases, acteurs, calendrier.

Fiche chantier
Objectifs, responsable, jalons.

Tableau de bord resserré
Les indicateurs qui comptent.

Textes de référence travaillés : loi n° 2021-1018 du 2 août 2021 ; Code du travail, L. 4622-6-1, L. 4622-9-3, L. 4622-10, L. 4622-13, L. 4622-14 ; référentiel AFNOR SPEC 2217.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.