



Colloque
Théâtre d'Ancenis

mardi 23 septembre 2008
8 h 30 - 17 h 30

LA QUALITE ET L'ETHIQUE AU SERVICE DU CLIENT

Des partenariats pour l'amélioration des services dans le Pays d'Ancenis



Programme

Exposition
Conférences

Théâtre forum
Ateliers pédagogiques

Cette journée est l'aboutissement d'un projet EQUAL commencé début 2005, « MOSAIQUES », qui a été cofinancé par le Fonds Social Européen et animé par 3 entreprises de conseil : Santé Travail Service, Académie du Service / Accor (management du service) et Bernard Julhiet Group (développement du capital humain), en partenariat avec le Centre Hospitalier d'Ancenis, l'Asame (soin à domicile et en dispensaire) et l'Institut de formation de la FEPEM (emploi particulier).

MOSAIQUES a permis de développer des recherches et innovations pédagogiques sur les compétences de service, avec un axe particulier sur les freins à l'employabilité, le travail des femmes, les discriminations au travail, le travail des seniors et la formation tout au long de la vie.

Le présent colloque se donne pour objectif, au travers de différents exemples de partenariats pour l'amélioration des services dans le Pays d'Ancenis, d'illustrer cette dynamique autour de la thématique "Qualité et Ethique au service du client".

8 h 30 : Accueil au Théâtre Quartier Libre

Monsieur Jean-Michel **TOBIE**, Président du CA du CH d'Ancenis, Conseiller Général et Maire d'Ancenis,
Monsieur Patrick **GIRAUD**, Directeur du Centre Hospitalier d'Ancenis

9 h 00 - 9 h 30 : Conférence d'ouverture et présentation de la démarche Mosaïques
« Lorsque la qualité du service nous invite à la réflexion éthique »

Monsieur Walter **HESBEEN**, Docteur en Santé Publique, Directeur de l'Institut Perspective Soignante - Paris

9 h 30 - 10 h 30 : Conférence 1 au Théâtre Quartier Libre

« Ethique et qualité dans la relation de service »

La relation de service au client, à l'administré, aux familles, aux malades, aux personnes en difficulté : différences et similitudes

Animation : Madame Christine **VILVOISIN**, journaliste de France 3

Intervenants : Madame Marie-Pierre **LEBRETON**, Chargée de Développement à l'Agence Nationale des Services à la Personne,
Madame Scolastique **NGONO ABANDA**, médiateur social
Madame Marie-Françoise **LEDUC**, Coordinatrice Générale des Soins au Centre Hospitalier d'Ancenis
Monsieur Gérard **DECHY**, Université de Valenciennes, Président du Comité de Certification CEDRE au COORACE - *Comités et Organismes d'Aide aux Chômeurs par l'Emploi*
Monsieur Didier **LIARDEAUX**, consultant d'entreprise du cabinet HISSEO

10 h 30 - 11 h 00 : Pause

11 h 00 - 11 h 15 : Le management de projet, un apprentissage de l'éthique et de la qualité ?

par Madame Claire **BONNIOL**, Directrice au sein de l'Académie du Service

11 h 15 - 12 h 30 : Conférence 2 au Théâtre Quartier Libre

« Ethique dans la dissémination et le partenariat »

Développer un projet, le capitaliser pour en faire profiter les partenaires : relation gagnant-gagnant ou relation de concurrence ?

Animation : Monsieur Pascal **GLEMAIN**, Professeur, titulaire de la chaire économie sociale et solidaire, Ecole Supérieure des Sciences Commerciales d'Angers

Intervenants : Madame Claire **BONNIOL**, Directrice au sein de l'Académie du Service, Coordinateur du projet européen Mosaïques
Monsieur Roger **CLASSINE**, Vice-Président du Comité de Bassin d'Emploi, représentant CFDT
Monsieur Patrick **GIRAUD**, Directeur du Centre Hospitalier d'Ancenis
Monsieur Jean-Luc **GOUJON**, Responsable du Service Développement Local du Conseil Général 44

12 h 30 - 13 h 45 : Déjeuner dans la grande salle de « La Charbonnière »

14 h 00 - 15 h 15 : Ateliers

Atelier 1 au Théâtre

L'accueil des stagiaires, un modèle universel de la qualité : l'EFQM

« Histoire d'un parcours au service des stagiaires »

Une norme qualité européenne pour la formation des stagiaires au Centre Hospitalier d'Ancenis. Depuis 2004, la qualité est au service de l'intégration des futurs professionnels de la santé suite à des statistiques préoccupantes : **25% des étudiants infirmiers arrêtent leurs études** en cours de formation, les **échecs au Diplôme d'Etat** augmentent chaque année, les **professionnels diplômés quittent rapidement la profession**. Ces difficultés sont identiques dans tous les secteurs de contrat d'apprentissage. Fort de ces constats, un groupe pluriprofessionnel du Centre Hospitalier d'Ancenis, en partenariat avec des Instituts de Formation s'est investi pour trouver des solutions et accompagner les stagiaires dans leur progression vers la professionnalisation.

Animation :

Madame Marie-Françoise **LEDUC**, Coordinatrice Générale des Soins au CH d'Ancenis

Intervenants :

Monsieur Jacques **ALEXANDRE**, Responsable du réseau qualité des Pays-de-la-Loire, Professeur à l'Université d'Angers

Madame Laurence **PIRON**, Directrice de l'Institut de Formations Sanitaires et Sociales de la Croix Rouge Française des Pays-de-la-Loire

Madame Angélique **BRECHARD**, Technicienne Qualité au CH d'Ancenis

Monsieur Nicolas **FEAUVEAU**, Technicien Qualité au CH d'Ancenis

Madame Betty **LHERIAUD**, FF Cadre de Santé au CH d'Ancenis

Monsieur Philippe **PLOQUIN**, Infirmier référent au CH d'Ancenis

Atelier 2 Salle Ouest la Charbonnière

Comment le management peut-il inscrire ses pratiques dans une démarche éthique ?

Café-débat

« Parcours de vie des managers »

Si le manager de proximité est bien dans son positionnement et reconnu par l'institution, il managera bien son équipe, qui sera bien dans sa relation de service au client.

Animation :

Monsieur Walter **HESBEEN**, Docteur en Santé Publique, Directeur de l'Institut Perspective Soignante,
Monsieur Christian **du MOTTAY**, Formateur en psychologie des relations humaines et en management

L'animation de chaque table composée de 10 personnes sera assurée par un binôme cadre de santé/manager d'entreprise.

Places limitées

Atelier 3 Salle Est la Charbonnière

Comment développer l'économie de services dans le pays d'Ancenis ?

Le pays d'Ancenis se caractérise par une prédominance des secteurs de l'industrie et du BTP. Le secteur des services y est peu développé. Ceci a notamment pour conséquence un chômage féminin important et persistant sur le territoire. Cette bipolarité peut constituer un facteur de fragilité du territoire face aux éventuels retournements de conjoncture.

On peut identifier trois champs d'activités dans le secteur des services : le service aux personnes, le service aux entreprises, le service au bien public et au capital social.

Un échange autour de ce thème, avec la participation d'un groupe d'acteurs et d'experts économiques, sera l'occasion de mieux cerner les enjeux du développement de ce secteur et de déterminer les leviers pouvant permettre l'essor d'une économie de service sur le territoire.

Animation :

Monsieur Laurent **BOUYER**, Directeur du Comité de Bassin d'Emploi du Pays d'Ancenis
Monsieur Henri **LOUIS**, animateur Territorial à la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation

Intervenants experts :

Monsieur Hervé **BLANCHETIERE**, Responsable de l'Observatoire Régional de l'Emploi Formation au CARIF OREF

Monsieur Laurent **GUIHARD**, Responsable Pôle Développement Économique au CODELA, Comité d'Expansion Économique de Loire-Atlantique

Dans la salle, seront présents des acteurs de la vie économique, des Chefs d'Entreprises, des Politiques, des Directeurs d'Hôpitaux, des salariés, ... qui permettront de développer cette thématique.

15 h 15 - 15 h 45 : Pause

15 h 45 - 17 h 00 : Théâtre ou Conférence

« Théâtre Forum » au Théâtre

« Formation des stagiaires : des volontés pour un parcours fleché vers la réussite »

« Éthique et tact et collègue rame »

Une représentation de la Compagnie d'Arcalande

Un théâtre interactif où le public participe à la résolution de problématiques mises en scène.

Places limitées

Conférence 3 - Salle Est la Charbonnière

« L'éthique : rêve ou réalité ? »

Voyons quelles formes peut prendre l'Éthique au sein d'un territoire et dans quelles actions elle se révèle. Que ce soit au travers du métier de gendarme, sur la question de l'amélioration des conditions de travail, ou encore dans la pratique de soins, la notion de « service à la personne » est omniprésente. Mais qu'en est-il de l'Éthique ?

Animation :

Monsieur Jean-Michel **VIENNE**, Professeur en philosophie à l'Université de Nantes

Intervenants :

Monsieur Walter **HESBEEN**, Docteur en Santé Publique, Directeur de l'Institut Perspective Soignante,

Un Représentant de la Fédération Hospitalière de France

Monsieur Jean-Michel **TOBIE**, Conseiller Général et Maire d'Ancenis

Monsieur Didier **DUBASQUE**, Membre de la Commission Éthique du Conseil Supérieur de Travail Social

Lieutenant Carole **SCHMIDT**, Commandant de Communauté de Brigade de Gendarmerie

Monsieur Alain **ANDRE**, Gendarme

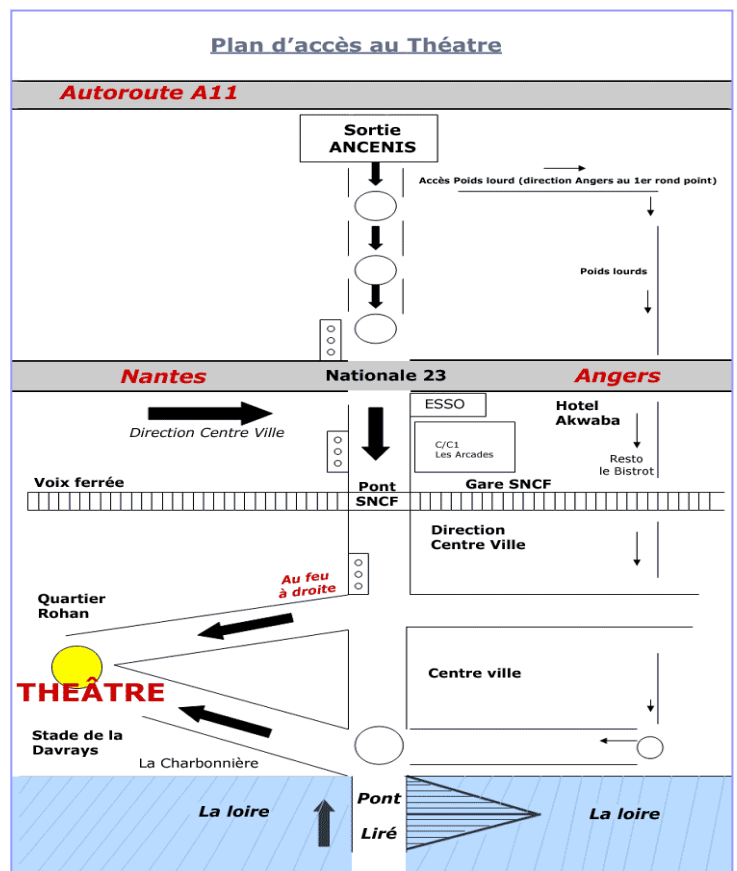
17 h 15 - 17 h 30 : Clôture au Théâtre

Intervention de Monsieur Walter **HESBEEN**, Docteur en Santé Publique,

Directeur de l'Institut Perspective Soignante - Paris

Lieu, accès

Le Colloque aura lieu au :
Théâtre Quartier Libre
Place Rohan à Ancenis (44150)



Contact et renseignements :

Entrée gratuite sur inscription - repas sur réservation (12 €)

Tél. 02 40 09 77 00 - fax 02 40 09 20 23

colloque.mosaiques@yahoo.fr