



CONSEIL : LUTTE CONTRE LES MALTRAITANCES ET PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE : AUDIT, ACCOMPAGNEMENT ET MOBILISATION DES EQUIPES

Le Décret 2025-1307 publié le 24 décembre 2025, permet de structurer durablement le cadre de la qualité et de la sécurité en établissement.

Cette réforme s'accompagne d'exigences accrues en matière de prévention et de traçabilité. Les directeurs et infirmiers coordinateurs (IDEC) portent désormais une responsabilité explicite dans la prévention, le repérage et le traitement des situations de maltraitance.

PUBLIC CIBLE :

- Équipes pluridisciplinaires
- Membres du CODIR
- Représentants des usagers (CVS)
- Personnes accompagnées et leurs proches

PREREQUIS : Aucun

DUREE : 3 jours – 21 heures (modulable)

OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT :

- **Accompagner** les établissements dans la structuration d'un dispositif opérationnel, traçable et conforme de lutte contre la maltraitance, intégrant prévention, repérage, traitement des situations et remontées territoriales obligatoires
- **Sécuriser** l'établissement face aux nouvelles obligations réglementaires
- **Harmoniser** les pratiques professionnelles de repérage et de signalement
- **Renforcer** une culture collective de bientraitance durable
- **Préparer** l'établissement aux évaluations HAS et aux inspections
- **Outiller** la direction et l'encadrement dans leur responsabilité renforcée

METHODOLOGIE PROPOSEE :

Approche progressive, participative et pragmatique, combinant :

- analyse documentaire,
- entretiens ciblés,
- ateliers collectifs,
- co-construction d'outils,
- formalisation de livrables directement exploitables.

L'accompagnement est conduit en lien étroit avec la direction, l'IDEC ou les chefs de service et les équipes, afin de garantir l'appropriation des démarches.

Document actualisé le 10/01/2026

Nous proposons une mission de conseil et d'audit centrée sur les points suivants :

DIAGNOSTIC INITIAL

- Evaluer le niveau de maturité de l'établissement au regard des exigences actuelles et à venir en matière de lutte contre la maltraitance
- Analyse des documents existants (procédure de signalement, protocole bientraitance, registre des événements indésirables, plan de formation, évaluation HAS précédentes)
- Entretiens (avec la direction, l'IDEC ou les chefs de service, les équipes)
- Identification des écarts réglementaires et opérationnels

ÉTAT DES LIEUX DES PRATIQUES

- Objectiver les pratiques réelles de prévention, de repérage et de traitement des situations de maltraitance :
 - Repérages des signaux faibles par les équipes
 - Circuit d'alerte interne (qui alerte qui, quand, comment)
 - Pratiques de traçabilité et de documentation
 - Gestion des événements indésirables
 - Retour d'expérience et analyse collective
 - Place de la bientraitance dans le quotidien professionnel

IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

- Mobiliser l'ensemble des acteurs pour installer une démarche partagée et durable :
 - Direction
 - Encadrement intermédiaire
 - Soignants, éducateurs, animateur
 - Agents hôteliers
 - Référent qualité / bientraitance
 - Représentants des usagers (CVS)
- Modalités :
 - Ateliers de sensibilisation
 - Groupe d'analyse de pratiques
 - Temps d'échange sécurisés et non jugeants
 - Clarification des rôles et responsabilités

RECOMMANDATIONS ET PLAN D'ACTION

- Actualisation des procédures de signalement interne et externe
- Clarification du lien avec la CRSA
- Formalisation du circuit d'alerte
- Renforcement de la traçabilité
- Déploiement de formations ciblées
- Organisation de retour d'expériences systématiques
- Intégration de la bientraitance dans les évaluations individuelles et collectives
- Transformer les constats et recommandations en actions concrètes, planifiées et mesurables :
 - Actions à court, moyen et long termes
 - Responsables désignés

Document actualisé le 10/01/2026



- Indicateurs de suivi
- Echancier
- Modalités d'évaluation et d'ajustement

LIVRABLES

- Rapport de diagnostic initial
- Etat des lieux des pratiques professionnelles
- Recommandations opérationnelles personnalisées
- Plan d'actions pluriannuel « lutte contre la maltraitance »
- Modèles de :
 - Procédure de signalement
 - Tableau de bord annuel de signalements
 - Fiche évènement indésirable
 - Grille de suivi des actions correctives
- Synthèse utilisable pour inspections, évaluation HAS et remontées CRSA

INSCRIPTION :

Pour toute demande, veuillez nous contacter :

- [06/84 17 53 45](tel:0684175345)
- contact@ns-conseil-formation.com

ACCESSIBILITE

- Référent handicap NS CONSEIL & FORMATION
- Partenaires handicap (AGEFIPH)
- Conseil accessible aux personnes en situation de handicap, sous conditions d'aménagements utiles à la compensation du (ou des) handicap(s) du participant
- **Merci de préciser vos besoins dès le premier contact**

PRIX (COUT PEDAGOGIQUE)

- 3 750 € (hors frais de déplacement) – TVA applicable
- Non éligible aux financements publics

Document actualisé le 10/01/2026



CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV) & CONDITIONS PARTICULIERES

Document mis à jour le 18/11/2025

NS CONSEIL & FORMATION

SASU au capital de 1 000 € – RCS Versailles 933 133 787

Siège social : 16 rue de Versailles, 78790 SEPTEUIL

NDA : 11788705278 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

Article 1 – Objet et champ d'application

La société **NS CONSEIL & FORMATION** est un organisme de formation professionnelle, d'audit et de conseil à destination des professionnels des établissements et services du secteur social et médico-social en intra entreprise.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre **NS CONSEIL & FORMATION** (ci-après « l'Organisme ») et tout client professionnel (ci-après « le Client ») dans le cadre de la réalisation :

- d'actions de formation professionnelle continue ;
- de prestations de conseil, d'audit et d'accompagnement.

Toute commande de prestation implique l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGV.

NS CONSEIL & FORMATION se réserve la possibilité de modifier les CGV à tout moment et sans notifications préalables, les CGV applicables au Client étant celles en vigueur à la date du Contrat.

Article 2 – Documents contractuels

La relation contractuelle est formalisée par les documents suivants, par ordre de priorité décroissant :

- la convention ou le contrat de formation (le cas échéant) ;
- les conditions particulières ;
- le devis accepté ;
- les présentes CGV.

Le Contrat prend effet au jour de la signature du Contrat pour la durée nécessaire à la fourniture des Prestations, jusqu'à l'extinction des garanties et obligations dues par **NS CONSEIL & FORMATION**.

Article 3 – Devis et commande

Toute prestation donne lieu à l'émission d'un devis précisant la nature, la durée, le prix et les modalités d'exécution de la prestation.

Document actualisé le 10/01/2026

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros

Siège : 16 rue de Versailles-78790 SEPTEUIL - Siret n° 93313378700012

Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

La commande est réputée ferme et définitive à réception du devis signé, daté et revêtu de la mention « Bon pour accord ».

Toutes demandes de prestations complémentaires non prévues auxdites Conditions Particulières pourront faire l'objet d'une offre complémentaire de l'Organisme de formation, laquelle sera soumise aux présentes CGV, sauf disposition particulière entre les Parties.

Article 4 – Prise en charge partielle ou totale du prix par un intermédiaire

En cas de financement par un OPCO, merci de noter que **NS CONSEIL & FORMATION** n'accepte pas de subrogation (règlement de la formation par l'OPCO directement auprès de l'organisme de formation). L'établissement ne devra pas demander de subrogation au moment du dépôt du dossier de financement, et devra régler l'organisme de formation au moment de la facturation.

Les prestations de conseil, d'audit et d'accompagnement ne relèvent pas du champ de la formation professionnelle continue et ne peuvent faire l'objet d'aucun financement public ou mutualisé, notamment par un OPCO.

Article 5 – Prix, TVA et modalités de paiement

Les prix des prestations sont exprimés en euros et précisés sur les devis correspondants.

5.1 Prestations de formation professionnelle continue

Les prestations relevant de la formation professionnelle continue, réalisées par **NS CONSEIL & FORMATION** dans le cadre de son activité déclarée, sont exonérées de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) conformément aux dispositions de l'article 261-4-4° du Code général des impôts.

Les devis et factures relatifs aux actions de formation portent la mention : « Exonération de TVA – article 261-4-4° du CGI ».

5.2 Prestations de conseil, d'audit et d'accompagnement

Les prestations de conseil, d'audit et d'accompagnement ne relèvent pas du champ de la formation professionnelle continue et sont, à ce titre, soumises à la TVA au taux en vigueur.

Les devis et factures correspondants mentionnent distinctement le montant hors taxes, le taux de TVA applicable et le montant toutes taxes comprises.

5.3 Modalités de paiement

Sauf stipulation contraire, les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de leur date d'émission, sans escompte, par virement bancaire ou chèque.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront exigibles de plein droit, calculées sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce.

Article 6 – Responsabilité

NS CONSEIL & FORMATION est tenue à une obligation de moyens.

La responsabilité de l'Organisme ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée et est limitée aux dommages directs, à l'exclusion de tout dommage indirect. La responsabilité de **NS CONSEIL & FORMATION** ne saurait être

Document actualisé le 10/01/2026

engagée pour des dommages indirects tels que perte de chiffre d'affaires, perte de données, préjudice commercial ou atteinte à l'image.

En tout état de cause, la responsabilité financière de l'Organisme est plafonnée au montant total encaissé au titre de la prestation concernée.

Article 7 – Force majeure

NS CONSEIL & FORMATION ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure.

Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence :

- la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique ;
- les grèves ou conflits sociaux externes à **NS CONSEIL & FORMATION** ;
- les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de **NS CONSEIL & FORMATION**.

Article 8 - Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des supports, outils, méthodes et livrables produits par **NS CONSEIL & FORMATION** demeurent sa propriété exclusive, sauf stipulation contraire expresse.

Toute reproduction, diffusion ou exploitation non autorisée est interdite.

Article 9 - Confidentialité et communication

NS CONSEIL & FORMATION, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par **NS CONSEIL & FORMATION** au Client.

NS CONSEIL & FORMATION s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires.

Cependant, le Client accepte d'être cité par **NS CONSEIL & FORMATION** comme client de ses formations. À cet effet, le Client autorise **NS CONSEIL & FORMATION** à mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, site internet, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Article 10 - Protection et accès aux informations à caractère personnel

Les parties s'engagent à conserver confidentielles les informations échangées dans le cadre de l'exécution des prestations.

Concernant les actions de formation, le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de **NS CONSEIL & FORMATION**
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : **NS CONSEIL & FORMATION** ou par voie électronique à : **NS CONSEIL & FORMATION**.

Document actualisé le 10/01/2026

- En particulier, **NS CONSEIL & FORMATION** conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation. Enfin, **NS CONSEIL & FORMATION** s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

Article 11 – Réclamations

Engagé dans une démarche qualité, **NS CONSEIL & FORMATION** porte un grand intérêt au degré de satisfaction de ses Clients et/ou Bénéficiaires. A ce titre, une évaluation de la satisfaction sera proposée dans le cadre des Prestations effectuées.

NS CONSEIL & FORMATION informe le Client qu'il a la possibilité à tout moment de saisir **NS CONSEIL & FORMATION** d'une réclamation par mail, téléphone ou courrier qui engagera alors une enquête interne afin d'identifier les éventuelles pistes d'amélioration. Le Client sera informé des suites données à sa réclamation.

Article 12 – Litiges

Les présentes conditions générales de vente et tous les rapports entre **NS CONSEIL & FORMATION** et ses commanditaires relèvent de la loi française.

Les parties s'engagent à rechercher des modalités de règlement amiable aux difficultés qui pourraient résulter de la présente convention.

Si une contestation ou un différend ne peuvent pas être réglés à l'amiable, le Tribunal de Versailles sera seul compétent pour régler le litige.

Article 13 – Accessibilité aux personnes en situation de handicap

NS CONSEIL & FORMATION s'engage à étudier toute demande d'adaptation pédagogique ou organisationnelle afin de permettre l'accès aux formations aux personnes en situation de handicap.

Un référent handicap est désigné au sein de l'organisme. Le Client ou le bénéficiaire est invité à signaler toute situation de handicap dès la prise de contact afin d'étudier les modalités d'adaptation ou, le cas échéant, d'orientation vers une structure partenaire.

Article 14 – Contact

Société **NS CONSEIL & FORMATION**

16 rue de Versailles, 78790 SEPTEUIL

Référent Handicap Formation : Nathalie SCHMITT

Téléphone : 06 84 17 53 45

Email : contact@ns-contact-formation.fr

Document actualisé le 10/01/2026

CONDITIONS PARTICULIERES – ACTIONS DE FORMATION

Les présentes conditions particulières précisent les modalités spécifiques applicables selon la nature de la prestation commandée.

Article 1 – Objet de la formation

Chaque action de formation est définie par un programme précisant les objectifs pédagogiques, le contenu, la durée, les modalités pédagogiques et d'évaluation.

Article 2 – Modalités de réalisation

Les formations peuvent être réalisées en présentiel, distanciel ou format hybride.
Les supports pédagogiques sont remis sous format papier ou dématérialisé.

Article 3 – Suivi et évaluation

La participation des stagiaires est attestée par des feuilles d'émargement ou des relevés de connexion.
Des évaluations des acquis sont mises en œuvre selon les modalités précisées dans le programme.
Une attestation de fin de formation est remise au commanditaire.

Article 4 – Annulation et abandon

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début de la formation :

- Entre 2 semaines et 1 semaine avant : 50 % du coût est dû ;
- Entre 1 semaine et 48 heures avant : 75 % du coût est dû ;
- Moins de 48 heures avant : 100 % du coût est dû.

Ces sommes ne sont pas imputables sur les financements OPCO.

Article 5 – Annulation par NS CONSEIL & FORMATION

NS CONSEIL & FORMATION se réserve le droit d'annuler une formation notamment en cas d'effectif insuffisant ou de force majeure. Les sommes perçues seront alors remboursées.

Document actualisé le 10/01/2026



CONDITIONS PARTICULIERES – ACTIONS DE CONSEIL

Article 1 – Objet et périmètre

Les prestations de conseil sont définies dans le devis accepté et constituent des obligations de moyens.

Article 2 – Livrables

Les livrables sont remis selon les modalités précisées contractuellement.

Article 3 – Financement

Les prestations de conseil ne relèvent pas de la formation professionnelle continue et ne peuvent faire l'objet d'aucun financement public ou mutualisé, notamment par un OPCO.

Article 4 – Annulation

Toute annulation ou report d'une prestation de conseil donnera lieu à facturation des travaux déjà réalisés.

Contact

NS CONSEIL & FORMATION

16 rue de Versailles

78790 SEPTEUIL

contact@ns-conseil-formation.fr

06/84 17 53 45

Tampon, date et signature du Client, précédée de la date et de la mention

« Lu et approuvé, bon pour accord »

Document actualisé le 10/01/2026

NS CONSEIL & FORMATION – SASU au capital de 1000 Euros

Siège : 16 rue de Versailles-78790 SEPTEUIL - Siret n° 93313378700012

Numéro de déclaration d'activité 11788705278 enregistré auprès de la préfecture d'Île de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.