



DROIT, ECONOMIE, GESTION

# D.U. Démarche Qualité et pratiques de coopération et de coordination du Parcours des usagers



Niveau d'étude  
visé  
BAC +2



Composante  
Collège  
Sciences  
Sociales et  
Humanités  
(SSH)

## Présentation

*Prochaine rentrée : janvier  
2024*

Le DU entend sensibiliser les acteurs aux problématiques de la gestion de projets complexes et d'analyse systémique. Le coordinateur de parcours doit être en mesure « d'établir, organiser et gérer des liens permettant l'optimisation de la prise en charge sanitaire, sociale et médico-sociale d'une personne dans un parcours de soins, coordonner la réalisation d'une démarche pluridisciplinaire selon le projet de soins établi ». Il doit s'assurer de la qualité du parcours usager.

## Objectifs

### Finalité professionnelle :

- \* Permettre la compréhension des problématiques de complexité des parcours,
- \* Mettre en œuvre les méthodes d'évaluation et de suivi de parcours personnalisés,
- \* Développer une connaissance populationnelle sur un territoire donné,

- \* Développer une posture professionnelle adaptée à la coordination des parcours,
- \* Inscrire la démarche de coordination dans une démarche d'amélioration continue de la qualité,
- \* Permettre à des professionnels du champ sanitaire et social de se reconverter vers les métiers de la qualité et/ou de coordonnateur.

## Savoir faire et compétences

### MENTION I : Qualité et parcours de l'utilisateur (à Mont-de-Marsan)

La mention a pour objectif de former au métier de référent qualité, de responsable qualité.

Le chargé de mission qualité doit concevoir et développer la politique qualité de l'établissement, dans un souci constant d'efficacité de l'activité générale.

Il doit concevoir et développer la démarche d'amélioration continue de la qualité au sein de l'établissement (planifier, coordonner et évaluer le programme annuel qualité).

Il doit également élaborer un plan de communication concernant la politique qualité ainsi que sa mise en œuvre ; définir des outils de gestion de la qualité (système



documentaire, indicateurs, etc....) ; animer, coordonner et/ou manager l'équipe projet.

### **MENTION II : La coordination de parcours complexes (à Pau)**

Formés aux métiers de la coordination, à la connaissance des territoires et à l'évaluation de parcours complexes, les professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social sont confrontés à des problématiques complexes de maintien au domicile ou de coordination de parcours de vie en institutions.

Ils doivent analyser et synthétiser les informations permettant la prise en charge de la personne ; formaliser des procédures, des protocoles et analyser les situations d'urgence pour définir des actions.

## Organisation

### Organisation

#### **Volume horaire annuel d'enseignement :**

- \* Heures de formation : 160 heures de formation théorique

#### **Durée de la formation :**

- \* 160 heures de cours et travaux dirigés organisés en sessions de 2 à 3 jours.

#### **TRONC COMMUN (à PAU)**

90h de formation théorique

#### **MENTION I : Qualité et parcours de l'utilisateur (à MONT DE MARSAN)**

70h de formation théorique et 105h de stage

#### **MENTION II : La coordination de parcours complexes (à PAU)**

70h de formation théorique et étude de cas et 105h de stage

En cas de rétablissement du confinement de la population, la continuité pédagogique pourrait être assurée en distanciel.

## Contrôle des connaissances

#### **Contrôle des connaissances :**

Obligations d'assiduité : (cours, T.P., séminaires ...) pour se présenter à l'examen ; la participation aux sessions est obligatoire sauf cas de force majeure.

Les travaux non remis dans les délais ne pourront pas faire l'objet d'une soutenance devant les jurys

Validation du tronc commun UE Obligatoires (UE 1, UE 2, UE 3, UE 4, UE5)

- \* une épreuve écrite portant sur les modules du tronc commun : contrôle des connaissances (3h) – Coefficient 4 ;

Validation des mentions 1 et 2 (UE 6, UE 7, UE 8, UE9, UE10)

- \* une épreuve écrite : travail sur un cas pratique (2h) – coefficient 4 ;
- \* un mémoire : travail écrit soutenu devant un jury d'universitaires et de professionnels – coefficient 7.

#### **Note éliminatoire inférieure à 8/20 par épreuve**

Session de rattrapage :



pour les étudiants ayant obtenu entre 8 et 10 au contrôle des connaissances et les étudiants empêchés (empêchement dûment motivé)

Modalités d'examen :

Aucun matériel ou document n'est autorisé lors des épreuves, les copies sont anonymes. Les étudiants dont la moyenne totale aux épreuves est supérieure ou égale à 10 et n'ayant pas de note éliminatoire sont reçus au DU.

Composition et fonctionnement :

L'ensemble des épreuves est sous l'autorité de la Commission pédagogique. En cas de contestation, elle sera sollicitée pour avis.

## Admission

---

### Conditions d'accès

**Campagne de recrutement pour les candidats en reprise d'études (> 2 ans) et/ou salariés, indépendant, profession libérale, et/ou demandeurs d'emploi :**

Contactez la Direction de la Formation Tout au Long de la Vie (DFTLV) pour confirmer votre statut stagiaire de la formation continue : 05 59 40 78 88 ou [accueil.forco@univ-pau.fr](mailto:accueil.forco@univ-pau.fr)

**Modalités de recrutement :**

Le DU est ouvert à toute personne justifiant d'un diplôme de niveau III (bac + 2) et faisant état d'une expérience professionnelle de 3 ans minimum.

Recrutement sur dossier de candidature.

Pour les candidats non titulaires du diplôme requis, possibilité d'accès à la formation après avis de la

commission pédagogique qui se prononcera à l'issue d'un entretien.

---

***Le dépôt de ce dossier ne préjuge en rien de l'acceptation de votre candidature au sein de la formation.***

---

## Modalités d'inscription

Constituer le dossier de candidature **via l'application Apoflux.**

- \* Sélectionner « voir le calendrier des vœux »
- \* Choisir SSH, Collège SSH, Sciences Sociales et Humanités
- \* Sélectionner comme composante : Collège SSH, Campus PAU
- \* Enfin, sélectionner Niveau licence 2
- \* Dans le DU Pratique de Coopération et de Coordination du parcours des usagers choisir votre parcours et déposer votre candidature ainsi que vos pièces justificatives demandées.

---

## Capacité d'accueil

12 à 20

## Infos pratiques



---

## Contacts

Henri KROMM

Stéphanie RABILLER

### Contact administratif

Gestion DU Parcours et Qualité

☎ 05 59 40 71 22

✉ DU.parcours-qualite@univ-pau.fr

### Formation continue et alternance

DFTLV

☎ +33 5 59 40 78 88

✉ accueil.forco@univ-pau.fr

### Handicap

Mission Handicap

☎ +33 5 59 40 79 00

✉ handi@univ-pau.fr

---

## Etablissement(s) partenaire(s)

Noradom formation

L'Institut Formation et Développement sanitaire  
et social Aquitaine Pyrénées (IFD)

---

## Lieu(x)

📍 Pau

📍 Mont-de-Marsan



# Programme

UE 1 - Organisation et acteurs du Parcours

UE 2 - L'approche systémique, coordination décisionnelle et analyse de la complexité

UE 3 - La communication inter personnelle, posture professionnelle et gestion des crises

UE 4 - Outils et méthodes pour la coordination des parcours et étude de cas

UE 5 - Base méthodologique mémoire

UE 6 - Fondements de la qualité

UE 7 - Management de la qualité

UE 8 - Évaluation, démarche qualité et management de risques, méthodes et outils : applications et études de cas

UE 9 - Suivi de mémoire

UE 10 - Stage

UE 6 - L'approche populationnelle sur le territoire de la Nouvelle Aquitaine

UE 7 - Construire et animer un réseau d'acteurs territoriaux

UE 8 - La démarche qualité et l'amélioration continue des accompagnements

UE 9 - Suivi de mémoire

UE 10 - Stage