

Paris,  
le mercredi 15 octobre 2003

**Objet :** Master en Management de Service – 5ème Promotion

Madame, Monsieur le Directeur,

Madame, Monsieur le Médecin Conseil Régional,

#### I - CONTEXTE ET ENJEUX.

L'Ucanss propose, en partenariat avec Reims Management School le « **Master Management de Service** ». Opérationnel depuis maintenant 4 ans, l'Ucanss met en œuvre la 5ème promotion.

Ce dispositif de professionnalisation est destiné aux **responsables de service et / ou responsables coordonnateurs** et doit permettre à ces proches collaborateurs de la Direction d'actualiser et de développer leurs compétences, conformément aux exigences nouvelles du métier.

Le master « Management de service », formation supérieure qualifiante, **s'inscrit dans le cadre général d'accompagnement de l'évolution des compétences** et doit contribuer au développement des pratiques de management et de gestion des ressources humaines dans l'Institution.

#### II - PRINCIPES

Ce dispositif **s'appuie sur les principes fondamentaux de Performance** :

- Une formation ancrée dans la réalité professionnelle qui permet de mettre en œuvre des logiques d'apprentissage (référentiel métier).
- Une formation en alternance : mobilisation de ses savoir-faire avec un accompagnement terrain.
- Des apprenants acteurs de leur formation (volonté d'évoluer)
- Un dispositif qui s'inscrit dans une logique de réussite.
- Une implication forte des Directions et de l'encadrement (tutorat et choix du mémoire).
- Une reconnaissance des capacités acquises en fin de formation par la délivrance d'un Master.

#### III - PUBLIC CONCERNÉ.

**Responsable de service et / ou responsable de plusieurs unités**, il assure la gestion globale de l'activité du service, organise, coordonne et contrôle la mise en œuvre des actions programmées pour les unités, dans le cadre des orientations et objectifs définis par la Direction. Il contribue au développement stratégique de l'organisme. Il a une ancienneté minimum de **deux ans dans la fonction**.

#### IV - LE DISPOSITIF DE FORMATION

L'Ucanss a choisi de développer ce dispositif en partenariat avec **Reims Management School**, afin de :

- **Bénéficier, à la fois, de son savoir faire dans l'élaboration de dispositif de professionnalisation et de sa connaissance de l'environnement de la Sécurité Sociale.**
- **Favoriser grâce à une offre de formation de dimension européenne, l'ouverture sur de nouvelles pratiques professionnelles.**

##### IV.1 - Finalités du dispositif

Pour répondre à un besoin de professionnalisation croissant des personnels, il s'agit de permettre aux responsables de service de renforcer des compétences existantes et de développer les nouvelles compétences attendues eu égard aux mutations auxquelles est confrontée l'Institution et **aux évolutions du management** dans les organismes.

##### IV.2 - Architecture du dispositif

Elle se caractérise par :

- Un séminaire d'intégration ayant pour objectif d'amorcer la réflexion sur le métier et de faciliter le processus d'apprentissage collectif.
- Une architecture modulaire en trois parties distinctes comprenant chacune :
  - Trois séminaires de trois jours (Région Parisienne).
  - Un séminaire de synthèse de cinq jours.

##### IV.3. - Alternance

L'alternance favorise l'évolution des pratiques professionnelles. **Elle s'inscrit dans l'activité normale de l'apprenant** (démarche de professionnalisation).

L'accompagnement individualisé tout au long du cursus constitue une des clés de la réussite. Il se fait par **le tuteur**, personne ressource choisie au sein de l'équipe de Direction de l'organisme et par **le coach**, membre de l'équipe pédagogique de Reims Management School.

Dans le cadre de l'alternance, **un projet individuel d'amélioration de la qualité de service** sera mis en œuvre par le stagiaire dans son organisme.

En lien direct avec la réalité professionnelle de l'apprenant et opérationnel pour l'organisme, ce projet doit garantir à ce dernier un retour sur investissement de la formation.

##### IV.4 - Durée de la formation

1 séminaire par mois durant 14 mois.

##### IV.5 - Programme et calendrier



<b>Journée de lancement</b> <i>19 décembre 2003</i>	Démarrage de la formation – présentation et organisation de la formation	Reims
<b>Séminaire d'intégration</b> <i>25 au 30 janvier 2004</i>	L'efficacité personnelle des managers dans l'Institution «sécurité sociale»	Résidentiel
<b>Module 1</b>	<b>Qualité des services publics</b>	
<i>24 au 26 février 2004</i>	Mission de service public et qualité	Paris
<i>23 au 25 mars 2004</i>	Management des systèmes complexes	Paris
<i>27 au 29 avril 2004</i>	Stratégies de coopération et de réseaux	Paris
<i>24 au 28 mai 2004</i>	Management de service	Reims
<b>Module 2</b>	<b>Management des ressources</b>	
<i>22 au 24 juin 2004</i>	Supervision et coordination de l'activité	Paris
<i>20 au 22 juillet 2004</i>	Mobilisation et cohésion des équipes	Paris
<i>7 au 9 septembre 2004</i>	Évaluation de la performance du service	Paris
<i>11 au 15 octobre 2004</i>	Gestion des ressources humaines	Reims
<b>Module 3</b>	<b>Innovation et design des organisations</b>	
<i>16 au 18 novembre 2004</i>	Leadership et management	Paris
<i>14 au 16 décembre 2004</i>	Méthodologies de pilotage du changement	Paris
<i>11 au 13 janvier 2005</i>	L'entrepreneuriat dans les services publics	Paris
<i>8 au 10 février 2005</i>	Sécurité sociale et Europe	Résidentiel
<i>9 au 11 mars 2005</i>	<b>Certification</b>	Paris
<i>Avril 2005</i>	<b>Remise des diplômes</b>	Reims

## V- MODALITÉS D'ACCÈS

La formation est construite sur une logique de réussite, qui nécessite un engagement de l'organisme et suppose pour le stagiaire :

- La capacité à intégrer des enseignements diversifiés.
- Une réelle implication.

Les critères de sélection portent sur :

- Une expérience professionnelle significative en termes de management.
- Une motivation réelle pour suivre une formation longue diplômante.

Après accord du Directeur, l'examen des candidatures repose sur :

- Le dossier de motivation
- Le CV
- Une épreuve écrite, type « mise en situation » 1 h 00
- Un entretien avec un jury (RMS / UCANSS ) 1 h 00

## VI - ÉVALUATION ET CERTIFICATION

La certification repose sur :

**1. Un critère d'assiduité**

**2. Une évaluation collective**

Des travaux de groupe réguliers feront l'objet d'une évaluation et d'une notation.

**3. Une évaluation individuelle**

Lors de chaque séminaire de synthèse, le stagiaire réalisera une étude de cas notée.

**4. Un entretien de certification**

Soutenance devant un jury, à partir du rapport individuel sur le projet mené dans le cadre de la formation. Elle aura lieu à Paris, au mois de novembre 2003. **Le jury de certification** se compose de l'Ucanss et de Reims Management School.

**VII - PRIX DE LA FORMATION**

Le coût pédagogique est de 12 000 € TTC.

**VIII - FORMALITÉS D'INSCRIPTION.**

Le dossier complet de candidature doit parvenir à l'Ucanss le 5 novembre 2003, au plus tard.

Ce dossier comprend :

- le dossier de candidature proprement dit
- le dossier de motivation
- un CV
- l'avis motivé du Directeur

Les entretiens de sélection se dérouleront les 27 et 28 novembre et les 1 et 2 décembre 2003.



Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez joindre

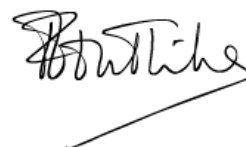
Caroline LELOUTRE : 01 45 38 82 74

Armelle LE BRIS : 01 45 38 81 92

Christine CHAZAL : 01 45 38 83 14

Je compte sur votre collaboration pour assurer la diffusion la plus large possible de cette information dans votre organisme.

Avec mes remerciements, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, Madame, Monsieur le Médecin conseil régional, l'assurance de mes sentiments distingués.



Martine Fontaine

Directeur

Document(s) annexe(s) :

- Document annexe
- Document annexe
- Document annexe

