



FÉDÉRATION DES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS & D'AIDE À LA PERSONNE  
PRIVÉS NON LUCRATIFS

## Groupe de travail sur la démarche qualité

du 1<sup>er</sup> mars 2013

### Étaient présents :

CARRARA Natali Responsable Activités Carte Soins Palliatifs  
Maison médicale Jeanne Garnier

POULAIN Éric – Directeur - Groupe AHNAC - Centre de Formation

PARICHAUT – Isabelle - Responsable Qualité IFPEK

MAENHOUT Thomas - Responsable Assurance Qualité - SANTÉLYS

PEREZ BERNARD Lolita – Directrice de FORMA DIFFERENCE

BENALI Danielle – Directrice adjointe de l'IFSI – Responsable du  
département Formation - IHFB

RUSTICHELLI Michelle – Directrice de la maison de santé Marie  
Galène

MOUSSEAU Laurence – Responsable du centre de formation de  
l'FSEF.

CLUZEL Franck - Cadre formateur et référent qualité - Fondation  
Léonie Chaptal

LAURENT Nathalie – Directrice de l'institut de formation Nightingale  
Bagatelle

HANQUIER Anne – Directrice de l'IFSI/IFAS Santelys

### Equipe FEHAP:

Florence LEDUC

Marion BIJU

Sandra LUCIANI

## Objectifs de ce groupe de travail

---

Suite à la rencontre du 23 novembre 2012 sur la démarche qualité, les membres du réseau avaient souhaité prolonger et approfondir les réflexions menées dans un second groupe de travail.

→ **L'objectif de cette journée est de réfléchir à la manière de faire de notre réseau sur le plan régional et national un outil connu et reconnu pour sa qualité.**

## Discussion

---

- *Les éléments de contexte qui confortent les organismes de formation dans leur démarche qualité.*

### **Le panorama de la « Formation » est en train d'évoluer ouvrant de nouvelles opportunités aux organismes de formation de la branche.**

- L'acte III de la décentralisation renforce l'action des régions sur la formation initiale et continue. Il est important que les membres du réseau se positionnent et siègent dans les instances régionales qui traitent de la formation (*notamment les schémas régionaux de la formation*).
- L'enjeu du Développement Professionnel Continu (DPC). Les organismes de formations comme les structures de santé sont encouragés à s'enregistrer auprès de l'OGDPC pour être reconnus comme organismes habilités à dispenser des actions de DPC
- L'observatoire de branche vient de produire les éléments de l'enquête emploi 2012. Les résultats de cette enquête dont vont être issus les portraits régionaux et les profils métiers sont des éléments intéressants pour adapter l'offre de formation.

➔ Cette nouvelle donne permet aux organismes de formation de s'inscrire dans une réponse en région en termes d'emploi et de formation et doit les inciter à intensifier leur démarche qualité.

- *Les facteurs qui unissent les organismes du réseau FEHAP*

### **Plusieurs facteurs lient les organismes du réseau FEHAP :**

- Ils sont dans le mouvement du PNL qui a ses propres caractéristiques et sa propre identité,
- Ils adhèrent FEHAP ;
- Ils adhèrent au réseau des organismes de formation FEHAP ;
- Mais également .... Ils s'inscrivent dans une démarche qualité !

Tous les organismes de formation du réseau ont signé la charte du réseau dans laquelle ils se sont engagés à « *questionner et analyser leurs propres pratiques de formation dans un objectif d'amélioration continue* ».

➔ La FEHAP s'engage à accompagner et à communiquer sur la démarche qualité du réseau

- *L'affichage de la démarche Qualité / l'appartenance au réseau*

**Constat** : Même si les organismes de formation se situent dans une démarche d'amélioration permanente et donc de qualité, peu l'affichent en tant que tel.

Au-delà d'un label ou d'une certification qui peut apparaître sur les documents, la question qui se pose aujourd'hui est **comment montrer que les organismes de formation sont dans une démarche constante d'amélioration ?**

L'engagement dans une certification est propre à chaque structure. Toutes les structures n'ont pas choisi la même « norme » et certaines d'entre elles ne sont pas rentrées dans un

processus de certification. Toutefois, avec ou sans certification, l'ensemble des organismes du réseau s'inscrit dans une démarche qualité.

Il est donc nécessaire de distinguer deux types d'affichage :

- La certification en tant que telle.
- La démarche qualité notamment induite par l'appartenance au réseau des organismes de formation FEHAP

▪ L'appartenance au réseau : un gage de qualité.

Les membres du groupe de travail ont identifié les éléments qui attestent de la démarche qualité du réseau en se basant sur les engagements mais également sur les valeurs que portent les organismes de formation FEHAP

**Les engagements :**

- Mener une réflexion commune pour améliorer les pratiques,
- Proposer une formation au juste prix,
- Proposer des formations aux besoins des structures, des professionnels et des usagers,
- Avoir une posture éthique et déontologique vis-à-vis du stagiaire/ de l'apprenant et du commanditaire,
- Garantir les compétences et les qualités de l'intervenant.

**Les engagements peuvent être renforcés par la mise en lisibilité des travaux menés par le réseau :**

*Les travaux en 2013 :*

- Réponses aux appels à projet
- Les outils de la communication
- Les nouvelles technologies
- Le Développement Professionnel Continu (DPC)
- ...

**Les valeurs :**

- Humanisme,
- Respect des institutions et des personnes,
- Intégrité,
- Equité de traitement.

La qualité peut être mesurée à l'aide de plusieurs critères, les organismes de formation qui souhaitent en faire état peuvent notamment s'appuyer sur les éléments suivants :

- Nombre d'heures, de stagiaires / d'apprenants,
- Taux de satisfaction,
- Taux de réussite (en formation initiale),
- Taux d'employabilité après la formation (en formation initiale).

**→ Les éléments cités ci-dessus sont autant d'indicateurs de la qualité développés dans les organismes de formation du réseau sur lesquels il faut communiquer.**

▪ La mise en avant de l'appartenance au réseau et de la démarche qualité.

L'affichage de la démarche qualité mise en œuvre au sein des organismes de formation et l'appartenance au réseau n'est pas toujours fait.

La qualité de l'offre de formation peut s'afficher de différentes manières, certains participants ont notamment :

- Communiqué sur la mise en place de « critères d'utilité de la formation » par le biais d'évaluation à court, moyen et long terme. Cette pratique permet ainsi d'avoir un retour sur l'utilité de la formation tant du point de vue du stagiaire que de sa hiérarchie.
- affiché le taux de satisfaction des stagiaires.
- Indiqué la certification.

A ce jour, peu d'organismes de formation mentionne l'appartenance au réseau ou au secteur privé non lucratif comme gage de qualité.

**Les membres du groupe de travail estiment nécessaire de communiquer sur les engagements et les valeurs du réseau (définis ci-dessus) :**

- au sein des structures de formation (*panneau – logo...*),
- lors des appels à projet / d'offre,
- dans la présentation des formations,
- dans les attestations de présence, dans les documents envoyés aux stagiaires,
- dans les catalogues de formation,
- lors des rencontres avec les financeurs (exemples dans les dossiers de renouvellement des autorisations), et les tutelles de référence.

➔ Le réseau pourrait à cette fin, reprendre à son compte le slogan développé par la FEHAP : « *la qualité, on l'affiche* » et insérer dans chaque pétale du trèfle les engagements et les valeurs propres aux organismes de formation du réseau (*cf. schéma en fin de compte-rendu*).

➤ *Aller plus loin dans la démarche qualité*

▪ Expérimentation à mettre en œuvre pour développer les compétences du réseau.

Les membres du groupe de travail proposent d'essayer :

- De faire une réponse commune aux appels à projet d'UNIFAF. Ainsi, les organismes du réseau intéressés par un appel d'offre se réuniraient pour travailler et y répondre ensemble (une seule et unique réponse). Cela nécessite que :

- ↳ Les organismes du réseau se mettent en contact pour travailler communément.
- ↳ La FEHAP s'assure auprès d'UNIFAF de la faisabilité d'une réponse commune.

- Mutualiser les moyens et les méthodes entre organismes en région.

↳ Les organismes du réseau doivent d'une part identifier les autres organismes de leur région et d'autres par les thématiques et les compétences développées en interne. Pour cela, ils peuvent s'aider du site du réseau.

## Questions Diverses

---

⇒ Les représentants des IFSI indiquent que conformément à la directive de 99, les instituts de formation en soin infirmiers vont être obligés de mener une auto évaluation (échéance 2015). Toutefois il n'existe pas de référentiel pour les guider dans cet exercice.

***Ils souhaiteraient pouvoir travailler sur ce sujet dans la cadre du réseau.***

⇒ Dans le cadre de l'expérimentation d'une réponse commune du réseau aux appels à projet, les participants réaffirment leur souhait de participer à une journée consacrée cette thématique et ce afin de renforcer les compétences, de professionnaliser et de modaliser les savoir-faire du réseau.

***A l'instar des organismes Croix Rouge, les organismes FEHAP souhaitent pouvoir réponse communément avec une trame estampillée FEHAP.***

***Ils demandent également que la FEHAP continue son travail avec UNIFAF sur la clarification des pratiques des appels à projet de l'OPCA (formaliser et uniformiser les règles).***

## Conclusions

---

### ▪ **Au niveau du réseau**

→ Informer le réseau des travaux et réflexions menés par le groupe de travail.

→ S'assurer de l'adhésion des membres du réseau au travail du groupe sur l'affichage de la qualité.

→ Interroger l'ensemble du réseau sur l'opportunité de monter une journée pour les personnes qui ne sont pas encore entrées dans une démarche de certification (cette journée pourrait être animée par un membre du réseau)

### ▪ **Au niveau de la FEHAP**

→ Envoyer au réseau les dates des réunions régionales de présentation de l'enquête emploi pour que les organismes de formation puissent s'appropriier les données et adapter leur offre de formation aux besoins locaux.

→ Fournir au réseau le logo FEHAP sur la qualité

→ Dédié un article du magazine « *Perspective Sanitaire & Social* » à la démarche qualité du réseau.

# LA QUALITE, ON L'AFFICHE

## Nos engagements :

- Mener une réflexion commune pour améliorer les pratiques.
- Proposer une formation au juste prix
- Proposer des formations aux besoins des structures, professionnels, des usagers
- Avoir une posture éthique et déontologique vis-à-vis de l'apprenant et du commanditaire,
- Garantir les compétences et les qualités de l'intervenant

## Nos valeurs :

- Humanisme
- Respect des institutions et personnes
- Intégrité
- Equité de traitement

## Nos travaux en 2013 :

- les réponses aux appels à projet
- Les outils de la communication
- Les nouvelles technologies
- Le Développement Professionnel Continu
- .....

## CADRE LIBRE

### Indicateurs (exemples) :

- Nombre d'heures, de stagiaires / d'apprenants,
- Taux de satisfaction
- Taux de réussite (formation initiale)
- Taux d'employabilité (formation initiale)