



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

Groupe de travail sur la démarche qualité du 23 Novembre 2012

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

TROADEC Françoise - Assistante Formation - Maison médicale
Jeanne Garnier

BENALI Danielle - Adjointe de la Formation Continue - IHFB

DUVAL Sylvie - IHFB

GUIBERT Valérie - Responsable pédagogique - Format Différence

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

SIGAUD Marie-Alice - Directrice par intérim - IFSI des Diaconesses
de REUILLY

LE PRIELLEC Edmond – Directeur - Association ECHO

Equipe FEHAP:

Florence LEDUC

Marion BIJU

Sandra LUCIANI

Objectifs de ce groupe de travail

L'engagement des organismes de formation dans une démarche qualité, s'inscrit dans une dynamique d'amélioration de leur pratique.

Le groupe de travail s'est réuni suite au souhait du réseau des organismes de formation FEHAP de réfléchir à la démarche qualité.

Par ailleurs, dans le cadre des renouvellements de l'agrément des organismes de formation, les conseils régionaux demandent aux organismes de formation de s'engager dans cette démarche.

Certains organismes ont déjà initié une démarche qualité mais n'ont pas toujours opté pour les mêmes normes (AFNOR / ISO). Les pratiques divergent d'une structure à l'autre. Les normes doivent d'ailleurs être adaptées aux activités spécifiques des organismes de formation pour être pertinentes.

L'investissement dans cette démarche n'est pas toujours équivalent (se borner à répondre aux exigences des certifications ou investir la démarche pour monter en compétence).

Autant de différences de pratique entre les organismes de formation qui les ont amenées à souhaiter se rencontrer pour échanger sur ce sujet.

Dès lors, cette rencontre sera l'occasion pour les structures :

- D'échanger sur leurs pratiques,
- D'évaluer l'opportunité de travailler sur une démarche qualité commune.
- De réfléchir sur la mise place d'une démarche qualité FEHAP (Description de la démarche qualité FEHAP – Temporalité – etc.)

Discussion

➤ *L'apport de la démarche qualité.*

Deux représentants d'OF (IFPEK et AHNAC) témoignent de l'opportunité de s'inscrire dans une démarche qualité.

La démarche qualité a permis de réfléchir sur :

- les pratiques organisationnelles (amélioration de l'organisation de travail)
- la place du client (le client au centre du processus)
- la notion d'outils (mise en place d'outils communs)

Elle a eu des effets sur :

- La cohésion d'équipe (Implication commune pour arriver à un but commun - c'est une aventure humaine).
- l'aspect commercial. La mise en place et l'affichage d'une démarche qualité est un argument de vente. Les clients portent un intérêt à la mise en œuvre d'une telle démarche.
- L'amélioration de la prestation de service.

Il existe différentes normes de démarche qualité. On peut notamment trouver :

- la norme ISO 9001 – management de la qualité
- la norme AFNOR

La norme AFNOR correspond à une partie de la norme ISO 9001. Des exigences communes existent entre les deux normes, toutefois le champ du processus qualité est plus élargit dans le cadre de la norme ISO.

➤ *Sur l'attente de la démarche qualité.*

La démarche qualité de l'organisme de formation s'intègre dans une démarche globale de l'association à laquelle l'organisme de rattache (*culture d'entreprise*).

La question qui se pose est : comment augmenter la qualité de la prestation de l'organisme de formation ?

Cette question doit être étudiée sous deux angles :

- Le contenant,
- Le contenu.

Il ne faut pas confondre la qualité de contenu et la qualité de la mise en œuvre de la prestation.

On peut se demander comment la démarche qualité peut augmenter la qualité des contenus ? Dans le cadre d'une démarche qualité, on se situe bien plus souvent sur l'amélioration du contenant ou de la mise en œuvre que sur l'amélioration du contenu.

L'amélioration des contenus de formation peut passer par la mise en œuvre d'indicateurs de mesure du « degré d'amélioration » et par l'identification du besoin (utile – utilisable – utilisé).

La mise en place d'une norme ne garantit pas à elle seule la qualité de service. Il faut donc aller plus loin, vérifier que la norme répond aux exigences de l'organisme et l'adapter si besoin.

Compte-tenu de la concurrence entre organismes de formation, l'amélioration permanente des contenus est un argument fort d'attractivité.

La démarche qualité s'inscrit donc pleinement dans l'activité des organismes de formation qui dispensent de la formation continue mais également dans celle de ceux qui proposent des formations initiales. Cette démarche peut avoir tout son intérêt dans la mise en place des référentiels des diplômes qui ont fait l'objet d'une réingénierie par le ministère, dans la démarche d'« universitarisation » (partenariat avec les universités), dans l'évaluation prévue par AERES...

L'IFPEK témoigne que l'intégration de la démarche qualité à de la formation initiale a permis d'établir un processus à part entière dans la démarche.

➤ *Affichage de la démarche qualité.*

La mise en place d'une démarche qualité répond à plusieurs enjeux et notamment :

- continuer à exister dans un contexte très concurrentiel
- proposer des formations de qualité pour améliorer les pratiques des salariés / futurs salariés de nos structures.

Il est important que les organismes de formation affichent tout ce qui est de l'ordre des plus-values.

- L'appartenance au PNL. L'argument du PNL est une valeur ajoutée. La non lucrativité doit être présente dans la présentation de l'établissement et de sa démarche qualité.
- La mise en place d'une démarche qualité tant sur l'organisation de l'organisme que sur les contenus de formation.
- L'accompagnement des structures dans l'élaboration de leur projet de formation.

Sur ce dernier point, les membres du groupe de travail soulignent que la démarche qualité touche également aux pratiques des établissements vis-à-vis de la formation.

La formation est encore trop souvent perçue comme une réponse à une obligation réglementaire ou non comme un véritable outil de management. Les établissements ont encore une gestion administrative de la formation.

La FEHAP travaille sur ces pratiques et incite les établissements de lier la formation au projet politique / stratégique des structures.

Il est important de « qualifier » les besoins en amont avant d'effectuer un achat de formation. Dans sa démarche qualité, l'organisme de formation se positionne en « conseil » après des structures pour les aider à définir leurs besoins. L'achat de prestation n'est pas toujours bien fait par les établissements.

L'organisme de formation accompagne la structure dans l'identification de son besoin et la création de contenu. Il y a une véritable travaille de collaboration qui dépasse le simple stade de la vente de formation.

L'accompagnement des structures fait partie des valeurs du secteur et doit être affiché comme tel.

➤ *Sur la mise en place d'un label qualité FEHAP.*

Les membres du groupe de travail s'accordent sur l'intérêt de travailler sur une démarche qualité commune ainsi que sur la création d'un label qualité FEHAP.

Ce travail est vecteur de qualité.

✓ **La démarche.**

Deux étapes sont envisageables:

- Une étape collective : Planification d'une journée de travail
 - Présentation de l'opportunité et de l'intérêt de la démarche,
 - Présentation de l'outils ISO et ANF et des avantages et inconvénients de chaque norme.
 - Présentation du déroulement de la démarche (*différentier les structures qui n'ont pas de qualicien par rapport à ceux qui en ont un*).
 - Travailler sur l'affichage de l'appartenance à la FEHAP
- Une étape individuelle : proposer aux organismes qui le souhaitent un accompagnement.
 - Prévoir une formation pour les référents qualité qui en ont besoin (*les repérer au préalable*)

Conclusions

➔ Travailler en commun sur une démarche qualité FEHAP - Dérouler la démarche sur une année.

➔ Prochaine rencontre prévue sur la démarche qualité : le 1er mars 2013.