



Institut de Formation aux Professions de Santé

Manuel Qualité

IFPS – Centre Hospitalier de Fougères

Référentiel Qualiopi



Création	Rédaction : <u>Copil Qualité</u> Marielle BOISSART Sonia CHANQUELIN Michel DUGOT Estelle JOURDAN Mélissa GOURDIN Valérie PRIOUL Martine TREHET	Relecture : Marielle BOISSART	Validation : Directrice - Coordonnatrice générale des instituts IFPS CHF : Marielle BOISSART
	Date : Septembre 2021	Date : Septembre 2021	Date : 07/10/2021 Visa : 
Révision	Modification :		Validation :
	Date :		Date : Visa :

SOMMAIRE

Préambule	Page 3
Objet du manuel Qualité (MQ)	Page 3
1. Domaine d'application	Page 4
2. Présentation des instituts de formation des professionnels de santé du CH de Fougères	Page 4
3. Le système de management de la qualité	Page 7
4. Les acteurs et les responsables de la démarche qualité de l'IFPS	Page 10
5. La Gestion documentaire	Page 12
6. Le plan de communication de la qualité	Page 12
7. Les indicateurs Qualité	Page 13

PRÉAMBULE

Depuis l'entrée des formations paramédicales dans le cursus LMD en 2009, la démarche qualité est incontournable et suscite un levier de changement en termes de management et de méthodes de gouvernance pour les directions des instituts de formation aux métiers de la santé.

Depuis 2005, les Régions ont compétence pour autoriser l'ouverture des instituts de formation paramédicaux, renouveler leur autorisation et agréer leur directeur¹. Dans le dossier de demande d'autorisation, il est précisé que l'institut doit prouver l'engagement de l'établissement dans une démarche qualité des dispositifs des formations professionnelles supérieures. C'est en 2009 que la notion d'évaluation du dispositif de formation apparaît plus clairement avec la mise en place du référentiel de formation infirmier et la réingénierie de la formation infirmière dans le cadre de l'universitarisation. Deux circulaires posent le cadre² inhérent au processus d'universitarisation des formations paramédicales.

En 2010, un décret³ précise que les instituts de formation font l'objet d'une évaluation nationale par l'AERES Agence d'Evaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur (remplacé aujourd'hui par le Haut Conseil de l'Evaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur (HCERES) appuyé par la mesure 14 inscrite sur la feuille de route de la grande conférence de santé⁴.

De plus, l'instruction ministérielle du 11 juin 2010⁵ renforce les compétences des Agences Régionales de Santé (ARS) sur le contrôle et le suivi des programmes et de la qualité de la formation.

L'année 2015 a été une année importante pour la formation professionnelle avec l'arrivée du Décret du 30 juin relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle.

Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017 les organismes de formation ont l'obligation de répondre aux exigences en remplissant les 21 indicateurs du Datadock.

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel fait évoluer cette obligation pour les prestataires d'actions concourant au développement des compétences, désireux d'obtenir des fonds publics ou mutualisés avec la nécessité de détenir au 1^{er} janvier 2021 la certification qualité en lien avec le décret du 6 juin 2019 relatif au référentiel national Qualité. Obligation reportée au 1^{er} janvier 2022 suite à la crise sanitaire COVID 19.

Les organismes de formation passent ainsi d'un système déclaratif (Datadock) à un système démonstratif avec l'apport de preuves (Certification Qualiopi).

¹ Arrêté du 31 juillet 2009 relatif aux autorisations des instituts de formation préparant aux diplômes d'infirmier, infirmier de bloc opératoire, infirmier anesthésiste, puéricultrice, masseur-kinésithérapeute, pédicure-podologue, ergothérapeute, manipulateur d'électroradiologie médicale, aide-soignant, auxiliaire de puériculture, ambulancier, technicien de laboratoire d'analyses biomédicales, cadre de santé et aux agréments de leur directeur

² Circulaire du 26 juin 2009 relative à l'AERES et circulaire du 9 juillet 2009 relative au parcours LMD

³ Décret 2010-1123 du 23 septembre 2009 relatif à la délivrance du grade de licence aux titulaires de certains titres ou diplômes relevant du livre III de la quatrième partie du code de la santé publique

⁴ https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/11_02_2016_grande_conference_de_la_sante_-_feuille_de_route.pdf

⁵ Instruction ministérielle Instruction DGOS/RH1 n 2010-228 du 11 juin 2010 relative à la répartition des missions relatives à la formation initiale et à l'exercice des professionnels de santé et de certaines missions relevant de la fonction publique hospitalière, dans le cadre des agences régionales de santé et des directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale

Pour répondre à ces obligations et dans l'objectif d'instaurer une démarche d'amélioration continue des pratiques, la gouvernance de l'IFPS s'est dotée d'un Copil Qualité qui présente dans ce manuel la démarche et le projet.

OBJET DU MANUEL QUALITÉ (MQ)

Ce manuel qualité s'inscrit dans les axes du projet du GHT Haute Bretagne Formations Initiales (Projet VISy02) 2021-2025 et intègre les orientations stratégiques du projet d'établissement 2018-2022 du CHU de Rennes (dans le cadre du GHT) et du projet d'établissement du CH de Fougères.

Il a pour objet d'énoncer la politique qualité mise en place au sein de nos instituts et d'affirmer la volonté d'une dynamique d'amélioration continue des pratiques.

Le projet Qualité doit permettre une amélioration des services de formation rendus aux apprenants et doit assurer la satisfaction de nos interlocuteurs et partenaires (ARS, Conseil Régional, Centres Hospitaliers et Universités...), sur les attendus des dispositifs pédagogiques de l'IFPS.

Il est géré par la Directrice-Coordonnatrice générale des instituts du GHT Haute Bretagne et le responsable de l'IFPS en assure la mise en œuvre avec un COPIL.

La diffusion du MQ est assurée par le COPIL qualité. Il est accessible à l'ensemble des acteurs de l'IFPS sur notre site sous format PDF.

Il permet à chaque acteur de l'IFPS de s'engager et de se positionner dans cette démarche.

1. DOMAINE D'APPLICATION

Le système de management de la qualité mis en place au sein de l'IFPS couvre les activités en lien avec les formations :

- Diplôme d'État d'Aide-soignant (IFAS)
- Diplôme d'État d'Accompagnant Educatif et Social (IFAES)
- Diplôme d'État d'ambulancier, et formation d'auxiliaire ambulancier (IFA)
- Diplôme d'État d'Infirmier (IFSI)

La contribution à la préparation aux concours d'entrée dans les instituts de formation et des actions de formation continue.

2. PRÉSENTATION DE L'INSTITUT DE FORMATION AUX PROFESSIONS DE SANTÉ (IFPS)

Adossé au Centre Hospitalier de Fougères dont il dépend d'un point de vue juridique et administratif, l'Institut de Formation aux professions de santé est composé de 4 instituts :

- L'Institut de Formation en Soins Infirmiers qui prépare au Diplôme d'Etat d'Infirmier : 55 étudiants par année de formation.

- L'Institut de Formation des Aides-Soignants qui prépare au Diplôme d'Etat d'Aide-Soignant : 48 élèves par an.

- L'institut de Formation des Ambulanciers où sont dispensées :

la formation conduisant au Diplôme d'Etat d'Ambulancier 2 sessions de 15 élèves par an ;

la formation d'Auxiliaires Ambulanciers : 2 sessions de 15 élèves par an.

- L'institut de Formation des Accompagnants Educatifs et Sociaux qui prépare au Diplôme d'Etat d'Accompagnants Educatifs et Sociaux : 20 élèves par an.

L'IFPS est inscrit dans le GHT Haute Bretagne Formation Initiale et travaille en partenariat avec le Pôle de Formation des Professionnels de Santé du CHU de Rennes. Il est partie prenante du Groupement de coopération sanitaire des IFSI de Bretagne et il est associé au regroupement Parcoursup des IFSI des départements 22 et 35 dont la Présidence est assurée par la coordonnatrice générale des instituts du GHT Haute Bretagne Formation initiale.

Suite à la loi de modernisation du système de santé et la création des GHT, l'IFPS s'est inscrit dans une mouvance de maillage territorial en instituant une gouvernance partagée entre le PFPS du CHU de Rennes et l'IFPS du CH de Fougères. À ce titre, le projet stratégique du GHT Haute Bretagne Formations initiales décline dans son projet VISyO2⁶ (2021 – 2025), les orientations d'enseignement, de recherche et d'innovation du projet d'établissement.

L'universitarisation, l'accès aux formations en santé à/par la recherche et la promotion de l'interprofessionnalité amènent l'IFPS dans une démarche partenariale avec les universités de Rennes 1 et de Rennes 2 et avec d'autres instituts de formation (Askoria , IFPEK....) ; ce qui incite les acteurs à être force de propositions dans la mutualisation des projets pédagogiques et dans la mise en commun des moyens.

Localisation :

IFPS du Centre Hospitalier de Fougères
ZA de la Grande Marche
6, rue Claude Bourgelat
35133 JAVENE

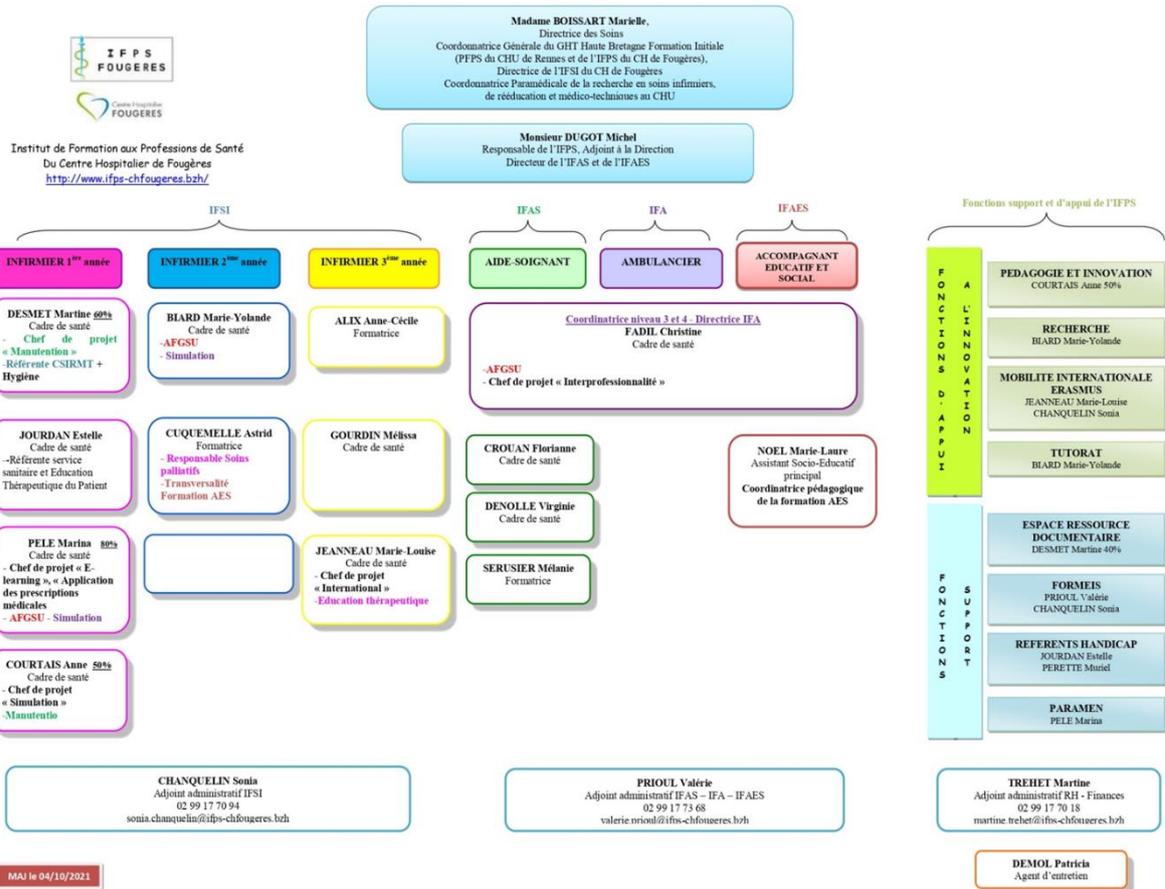
L'équipe dédiée est composée :

- 1 Directrice des Soins, Coordonnatrice Générale des instituts du GHT Haute Bretagne Formation initiale, sur un temps dédié dans le cadre d'une direction partagée avec le Pôle de Formation des Professionnels de Santé du CHRU de Rennes – Coordonnatrice paramédicale de la recherche en soins au CHU ;
- 1 Cadre Supérieur de santé adjoint à la Direction – responsable de l'IFPS ;
- 14 formateurs (13,4 ETP) (en attente de 15 formateurs – 14,4 ETP au 07/10/2021 ;
- 3 assistantes chargées de la gestion administrative ;
- 1 agent d'entretien.

2.1 Ses atouts

L'organigramme hiérarchique et fonctionnel

⁶ Volonté Identité Synergie Ouverture



MAJ le 04/10/2021

DEMOL Patricia
Agent d'entretien

- Des comités de pilotage gestion (pour assurer les orientations stratégiques), pédagogique du GHT ;
- Des réunions d'équipes ;
- Des fonctions support pour assurer les moyens du développement (espace ressource documentaire, Logiciels, Référent handicap) ;
- Des cellules d'appui pour développer l'expertise, les compétences, les innovations pédagogiques la recherche, la mobilité internationale, le tutorat et la qualité de l'accompagnement pédagogique ;
- Un fonctionnement en transversalité pour favoriser la mise en commun des ressources.

2.2 Ses Orientations :

La dynamique qualité vise :

- ❖ La satisfaction des étudiants et des partenaires ;
- ❖ Le développement de compétences pour maintenir et promouvoir l'employabilité ;
- ❖ La professionnalisation grâce à une alternance contractualisée, organisée et suivie ;
- ❖ La qualité de vie au travail pour tous.

Principes :

L'IFPS s'inscrit dans une stratégie de positionnement au sein du Centre Hospitalier de Fougères, du Groupement Hospitalier de Territoire et de la Région.

Les différents projets pédagogiques répondent aux arrêtés et référentiels de formation des filières. Tous les professionnels de l'IFPS ont pour objectifs de répondre aux besoins des différents bénéficiaires, de leurs activités et en premier lieu aux étudiants et élèves afin de tendre vers l'excellence.

Le principe de démocratie étudiante s'affiche dans nos différents projets et se concrétise par l'inscription des étudiant·e·s/élèves dans des instances représentatives et décisionnelles. Ainsi, ils participent à la définition de certains axes de pilotage de l'IFPS et sont représentés dans les sections de vie étudiante, l'Instance Compétente pour les Orientations Générales des Instituts (ICOGI), les sections compétentes pour le traitement pédagogique des situations individuelles des étudiant·e·s les sections compétentes pour le traitement disciplinaire, les conseils techniques et sont les acteurs du Bureau des étudiant·e·s/élèves.

3. LE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Le management de la qualité est devenu un élément majeur dans notre pratique au quotidien, dans lequel la performance est exigée et ce, dans un contexte socio-économique contraint auquel les institutions sont confrontées aujourd'hui.

Le but de cette démarche est d'entretenir et d'améliorer nos capacités et nos performances globales pour satisfaire et répondre aux besoins actuels et futurs des différentes parties prenantes ou des différents acteurs engagés dans la formation (étudiant·e·s – élèves – professionnels de santé- tutelles- financeurs). Elle vise à améliorer nos pratiques au quotidien.

3.1 La politique qualité

La politique qualité concerne l'ensemble des activités de nos instituts de formation, de nos ressources et notre fonctionnement. Elle se décline autour des trois axes principaux suivants

- L'amélioration continue de la qualité de nos prestations et de nos pratiques selon une approche par processus ;
- L'implication et l'écoute des différentes parties prenantes (employeurs, OPCO, apprenants, ARS, DREETS, Conseil Régional, Université ...);
- La prévention et la gestion des risques en lien avec nos activités.

Les objectifs :

- ✓ Améliorer les services de formation rendus aux apprenants ;
- ✓ Conforter la culture de l'amélioration continue de la qualité et des pratiques ;
- ✓ Favoriser l'harmonisation des documents et outils entre les filières et sur l'IFPS ;
- ✓ Développer le bien-être en formation et le bien-être au travail ;
- ✓ Intégrer tous les services et acteurs de l'IFPS dans la démarche et les inciter à l'auto-évaluation ;
- ✓ Obtenir la certification Qualiopi avant fin 2021.

3.2 Cartographie des processus

L'approche par processus est une approche système qui nous a permis de définir l'ensemble de nos activités et de notre organisation.

La démarche qualité consiste à identifier les liens entre les processus et doit chercher à les maîtriser pour éviter les dysfonctionnements (cartographie des risques).

L'objectif est d'obtenir les résultats attendus, fixés par la politique et l'orientation stratégique de l'IFPS.

Les processus de l'IFPS :

Processus de management :

Pilotage/stratégie : **Processus qui contribue à la détermination de la stratégie**, de la politique qualité et au déploiement des objectifs à travers tous les processus de l'IFPS. Ils permettent le pilotage et la mise en œuvre des actions d'amélioration (projet de développement, projet de formation, projet pédagogique)

- ✓ *Les acteurs de ce processus sont la Direction par son rôle d'impulsion des projets, le COPIL qualité et le comité pilotage gestion du GHT par son rôle d'analyse et d'aide à la décision.*

Processus supports

Processus qui contribuent au bon déroulement des autres processus en leur apportant les ressources nécessaires.

Exemples : maintenance, ressources humaines, maîtrise de la documentation.

- ✓ *Le système d'information*
- ✓ *La GRH*
- ✓ *La logistique*
- ✓ *La communication*
- ✓ *Les finances*

Processus de réalisation

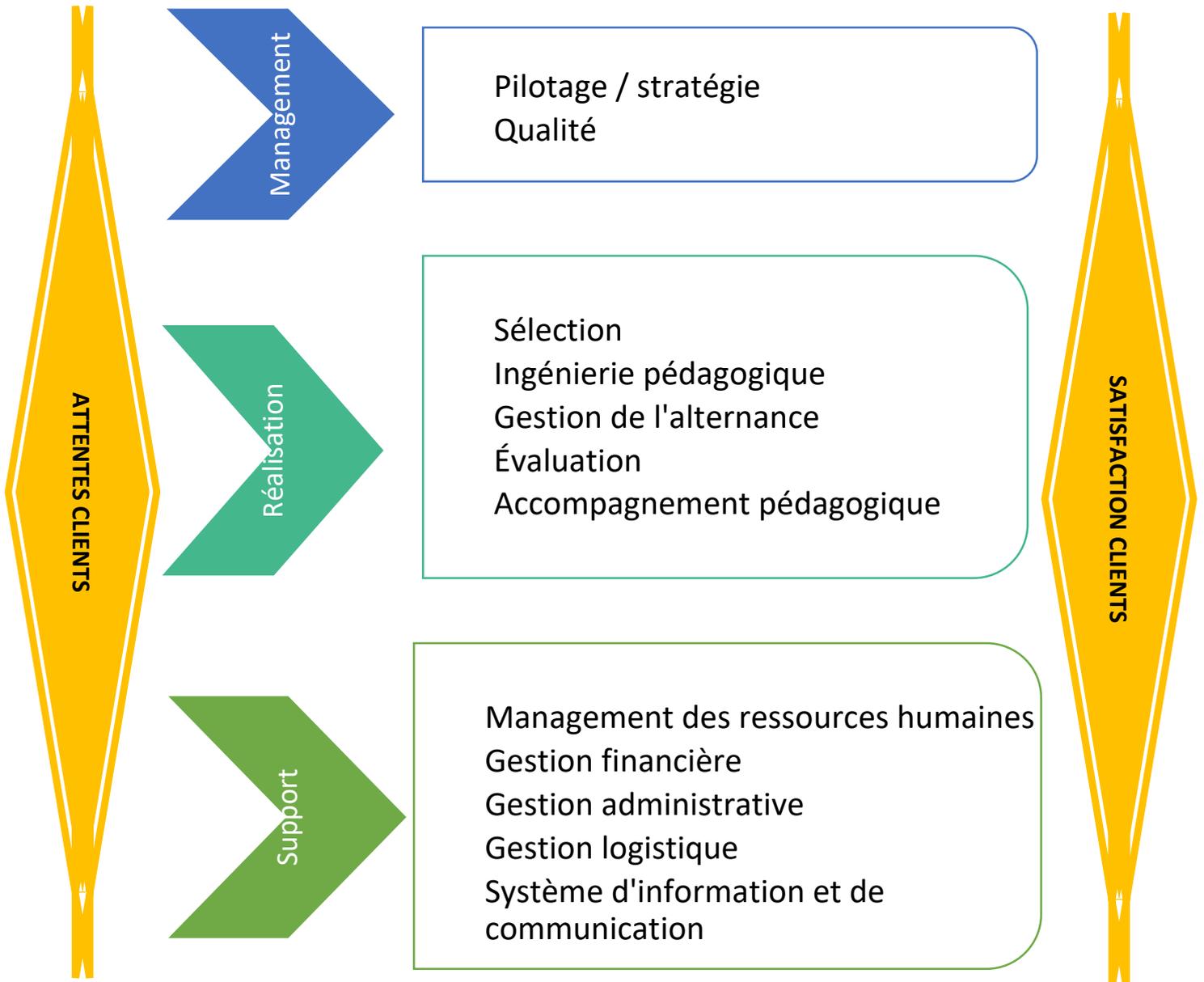
Processus contribuant directement à la réalisation du produit ou du service, depuis la détection du besoin du client à sa satisfaction. Ils correspondent au cœur de métier de l'organisme.

- ✓ Orientation – Admissions/sélections
- ✓ Alternance et pratiques tutorales
- ✓ Recherche
- ✓ Ingénierie pédagogique
 - ❖ Activités pédagogiques
 - ❖ Évaluation
 - ❖ Accompagnement pédagogique

Pour chaque processus il s'agit de :

- Définir son périmètre ;
- Identifier les activités inhérentes ;
- Déterminer les méthodes pour en assurer la maîtrise ;
- Définir les critères de mesure et d'analyse ;
- Mettre en œuvre les actions pour atteindre les objectifs et l'amélioration continue.

Cartographie des processus



4. LES ACTEURS ET LES RESPONSABILITÉS DE LA DEMARCHE QUALITÉ DE L'IFPS

Le déploiement de la démarche qualité est porté par tous les acteurs de l'IFPS. Notre organisation passe par une définition des missions et des responsabilités de chacun au cœur des filières, des fonctions d'appui et de support ou dans les groupes de travail.

L'attribution des missions s'appuie sur une analyse des compétences professionnelles de chacun au regard des besoins en lien avec le projet pédagogique et le projet VISyO2.

La gestion prévisionnelle et de maintien des compétences (GPMC) est un outil essentiel pour assurer l'actualisation et le recrutement des professionnels de l'IFPS. Ce suivi est déterminant dans la capacité des instituts à s'adapter aux besoins de formation des étudiant-e-s. Les formations des professionnels de l'IFPS, des recrutements adaptés permettent de faire évoluer les méthodes pédagogiques pour répondre aux exigences qualité de formation et aux évolutions des référentiels et du système de santé.

4.1 L'Engagement de la direction

La direction pose ses orientations stratégiques dans le cadre du projet VISyO2 2021-2025

- Mettre en œuvre le développement de la qualité
- Favoriser l'intégration universitaire
- Promouvoir la recherche en soins et santé
- Développer les partenariats cliniques, à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale
- Renforcer le GHT Haute Bretagne Formations Initiales
- Consolider la démocratie étudiante et en santé

4.2 La directrice - coordonnatrice générale a pour mission d'animer les comités de gestion, approuver et valider les documents qualité.

4.3 Le COPIL Qualité

Un comité de pilotage qualité a été mis en place. Il est composé à ce jour de représentants métiers de l'IFPS :

- La Directrice - coordonnatrice générale des instituts et écoles ;
- Le responsable IFPS adjoint à la direction des instituts ;
- Trois assistantes IFPS ;
- Deux formatrices.

Les missions du Copil

Le Copil qualité définit les objectifs qualité et la politique qualité, veille à l'application adéquate du système de management de la qualité. Il est l'interlocuteur privilégié du COPIL qualité, pour faire le "relais" avec les filières de l'IFPS et les fonctions d'appui et de support.

✓ Le COPIL qualité définit la stratégie qualité :

- La cartographie des processus ;
 - Les forces faiblesses opportunités et risques ;
 - Les priorités en fonction des processus identifiés ;
 - La méthodologie de travail.
- ✓ Le Copil qualité a une mission de coordination :
- Il fédère l'ensemble des acteurs de l'IFPS ;
 - Il coordonne les différentes actions ;
 - Il accompagne les différents groupes de travail.
- ✓ Le Copil qualité assure le suivi :
- Il réalise des bilans ;
 - Il élabore des questionnaires de satisfaction ;
 - Il anime des rapports d'étape ;
 - Il évalue les actions correctives préventives mises en œuvre ;
 - Il contrôle les résultats obtenus.
- ✓ Le Copil qualité communique :
- Il rend compte en réunions d'équipes de l'avancée des actions ;
 - Il travaille en collaboration avec le copil qualité du PFPS dans une dynamique du GHT ;
 - Il réalise des points d'étape dans le bulletin d'information du GHT « ActuPôle » ;
 - Il crée les liens avec les filières, les fonctions d'appui et support qui permettent la gouvernance.

4.4 Les missions des professionnels de l'IFPS

Tous les professionnels de l'IFPS veillent à la surveillance quotidienne des processus ; s'assurent que les procédures et les modes opératoires en vigueur, vérifiés, approuvés et datés, sont mis en œuvre.

Chaque acteur de l'IFPS :

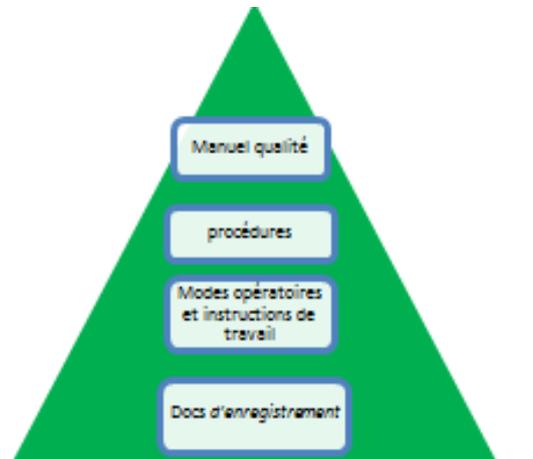
- Participe à l'analyse et propose des actions dans des groupes de travail pour assurer le déploiement et la promotion de la démarche qualité au sein de l'IFPS ;
- Développe, met en œuvre les procédures qualité au sein de l'IFPS ;
- Participe à l'évaluation des processus à partir des indicateurs Qualité ;
- Participe à la prévention et gestion des risques liés aux activités et missions (déclaration et gestion des EI : événements indésirables).

Tout professionnel de l'IFPS ou étudiant-e/élève détectant une non-conformité, signale l'événement indésirable. Les professionnels de l'IFPS assurent son traitement et la mise en œuvre éventuelle des actions d'amélioration nécessaires pour éviter leur réapparition.

5. LA GESTION DOCUMENTAIRE

La gestion documentaire comprend :

- Une arborescence structurée par activité et par filières ;
- Une veille documentaire qui permet d'actualiser les connaissances.



Elle s'appuie sur :

- Le manuel Qualité : document essentiel de description du système de gestion de la qualité, il reflète la politique de l'IFPS du CH de Fougères ;
- Les processus : ils détaillent les modalités d'organisation et de fonctionnement des principales tâches effectuées ;
- Les procédures : elles détaillent certaines actions présentées dans les processus et présentent un ensemble de règles qu'il faut observer (Quoi Pourquoi Comment) ;
- Les modes opératoires : il s'agit de documents qui permettent de spécifier une conduite à tenir par rapport à certaines tâches (Qui Quand Pourquoi) ;
- Les notes ou documents d'information servent à afficher et à faire connaître un ensemble de règles ;
- Les documents d'enregistrement donnent la trace des actions = éléments de preuve ;
- Les documents externes : ils proviennent de services extérieurs (arrêté ministériel, conventions, contrats...).

Le copil qualité appuyé de la documentaliste supervise la gestion du système documentaire en lien avec le processus « **système d'information** ».

6. LE PLAN DE COMMUNICATION

Pour s'assurer que la politique qualité, les objectifs et les résultats associés sont connus et compris par l'ensemble des collaborateurs, les actions de sensibilisation et de communication ci-dessous sont réalisées.

6.1 Communication interne

- Réunions du COPIL
- Aux acteurs de l'IFPS : en réunion d'équipe et dans la lettre d'information du GHT (Actu'pôle)
- L'intranet de l'IFPS permet au quotidien de faire passer les informations

Les comptes rendus des réunions sont archivés et consultables par tous les participants sur le réseau.

Ces temps et ces différents moyens d'information permettent de renforcer la compréhension et l'appropriation, par l'ensemble du personnel, des objectifs, des attentes des étudiants et/ou partenaires et des résultats liés à la performance des instituts. Ils viennent appuyer l'acculturation des acteurs à la qualité.

6.2 Communication externe

Le site internet est un des éléments porteurs de notre communication vers l'extérieur. Il permet à tous de trouver les contacts, les informations sur les modalités d'admission, les formations, les certifications, les temps d'information collective : conférences, salons, portes ouvertes...

Il vise à rendre transparent ce qui se passe dans les instituts et la qualité de la pédagogie apportée.

7. LES INDICATEURS QUALITÉ

7.1 Le référentiel national

La démarche qualité déployée au sein de notre institut vise à être en adéquation avec les 7 critères et les 32 indicateurs du référentiel national **QUALIOP1** :

1. L'information des publics sur les prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus ;
2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions ;
3. L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions ;
4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
5. La qualification et le développement des connaissances et des compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel (nouveau critère qui ne figurait pas dans le décret Qualité du 30/06/2015) ;
7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées (*art. R. 6316-1 du Code du Travail*).

Le plan d'amélioration continue de la qualité

L'état des lieux est réalisé à partir de ces indicateurs sur les filières, et sur les cellules pour une vision globale sur l'IFPS. L'analyse des forces et faiblesses permet de mettre en évidence les axes de travail et de dégager des priorités en lien avec le projet VISyO2.

Le document ou l'outil proposé par le groupe est relu par ce Copil et ensuite soumis à validation.

7.2 Les audits

L'audit externe est planifié et organisé de façon formelle. L'organisme qui délivrera la certification « Qualiopi » est accrédité par le Cofrac (Comité français d'accréditation). Cette labélisation est valable 3 ans et un audit de surveillance aura lieu à 18 mois.